

**ANALISIS PERAN GENDER, USIA, DAN TINGKAT  
PENDIDIKAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*  
(Studi pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng dan DIY)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**RIZKA MELINDA DEWI  
12010112130104**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2016**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rizka Melinda Dewi  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130104  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PERAN GENDER, USIA, DAN  
TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB)**

(Studi pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng dan  
DIY)

Dosen Pembimbing : Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Semarang, 22 Maret 2016

Dosen Pembimbing

(.....)

Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

NIP.198509252008121003

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Rizka Melinda Dewi  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130104  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PERAN GENDER, USIA, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**  
(Studi pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng dan DIY)

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 30 Maret 2016

Tim penguji :

1. Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. (.....)
2. Dr. Fuad Mas'ud, MIR. (.....)
3. Dra. Rini Nugraheni, M.M. (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Rizka Melinda Dewi, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PERAN GENDER, USIA, DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) (Studi pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng dan DIY)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 22 Maret 2016  
Pembuat pernyataan,

(Rizka Melinda Dewi)

NIM.12010112130104

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Attitude is a little thing that makes a big difference.”* – Winston S. Churchill

**“Pengalaman-pengalaman selalu menulis sesuatu di tubuh sendiri. Sampai akhirnya kita sadar, kita adalah buku pelajaran untuk diri sendiri.”** – K. P.

*“One important key to success is self-confidence. An important key of self-confidence is preparation.”* – Arthur Ashe

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Orang tuaku tercinta Bapak Hasanudin dan Ibu Listyorini, kakak yang aku sayangi Aulia Prajayanti Dewi. Kalian merupakan anugerah terindah yang di titipkan oleh Allah SWT kepadaku.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to investigate the role of demographic factors, namely, gender, age, and education level on organizational citizenship behavior (OCB) at PT PLN (Persero) Distribution Office Central Java and DIY.*

*This study uses gender, age, and level of education as the independent variables and organizational citizenship behavior (OCB) as the dependent variable. This study uses a mixed methodology as the data analysis by collecting questionnaires and doing interviews. The study involved 50 employees as the questionnaire respondents and 5 employees as interviewees.*

*Based on the results of the quantitative and qualitative data, behavioral level of OCB on PLN's employees showed a moderate result and there is no influence of gender, age, and education level of the OCB.*

*Keywords : OCB, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Behavior, Demographic*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran faktor-faktor demografis, yaitu, gender, usia, dan tingkat pendidikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Tengah dan DIY.

Penelitian ini menggunakan gender, usia, dan tingkat pendidikan sebagai variabel independen dan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode analisis data campuran dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini melibatkan 50 karyawan sebagai responden kuesioner dan 5 karyawan sebagai responden wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif, tingkat perilaku OCB pada karyawan menunjukkan hasil yang sedang dan tidak ada hubungan antara gender, usia, dan tingkat pendidikan terhadap OCB pada karyawan PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Tengah dan DIY.

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior*, OCB, perilaku organisasi, demografis

## **Kata Pengantar**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Analisis Peran Gender, Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Studi pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng dan DIY). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang terus memberikan dorongan, bimbingan, serta saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang dan selaku dosen wali atas motivasi, bimbingan, serta segala arahan selama masa studi.
2. Bapak Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku kepala jurusan manajemen.
3. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., P.hD., selaku dosen pembimbing, atas waktu, perhatian, bimbingan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Fuad Mas'ud, MIR dan Ibu Rini Nugraheni, M.M., selaku dosen penguji atas saran, koreksi, dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama peneliti menjalani perkuliahan.

6. PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jateng dan DIY karena telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian serta para karyawan yang bersedia menjadi responden dan telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berarti bagi peneliti.
7. Kedua orang tuaku tercinta, papa Hasanudin dan mama Listyorini serta kakak Aulia Prajayanti Dewi, terima kasih atas seluruh perhatian, cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan yang selalu diberikan tanpa henti.
8. Rafika Syah Putra, *thank you*.
9. Keluarga besar HMJM FEB Undip, HMJM 2012: Ajeng, Aji, Sardew, Itang, Karin, Brigi, Dicky, Reno, Diba; kakak-kakak HMJM 2011, HMJM 2010: Mas Ferdy, Mas Afif, Kak Nab, Kak Dimas, Kak Adit, Kak Ghalih; serta adik-adik HMJM 2013 & 2014, terima kasih atas kebersamaannya yang telah memberikan banyak cerita, bahan pembelajaran, dan pengalaman yang sangat berharga.
10. Socio-Act AIESEC Undip, Dini, Indra, Uyek, Mizan, Cindy, Arka, Mba Fina, Mba Mitha, Tata, terima kasih atas pengalaman dan persahabatan yang sangat berharga.
11. Teman-teman KKN Danasari, Grace, Irma, Aul, Gerry, Rima, Tito, Imo, Aji atas kebersamaan dan pengalaman yang berharga.
12. Sahabat-sahabat terdekat, Dias, Nisrina, Asti, Rengganis, Venny, Tika, Monic, Delina, atas segala perhatian, doa, dukungan, kesetiaan, dan keceriaan yang selalu kalian berikan.
13. Teman-teman dekat, Zhafira, Lana, Intan, Anggie, Niken, Widia, Dalilah, Tanaya, Siera, Lisa, Bunga, Yosi, terimakasih atas dukungan dan perhatian yang kalian berikan.

14. Teman-teman Manajemen 2012, Elang, Ratih, Chaida, Sany, Kiky, Olic, Rafdan, Fajar, Akhkim, Aul, Enggal atas segala bantuan pada saat perkuliahan.
15. Teman-teman satu kepanitiaan atau *project* selama kuliah, Enfumily, Pagelaran Tari, Manol, SDT, ILO, atas kebersamaan dan semua pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semarang, 22 Maret 2016

Penulis,

Rizka Melinda Dewi

NIM. 12010112130104

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
1.5 Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Landasan Teori .....	18
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	18
2.1.1.1 Definisi OCB .....	18
2.1.1.2 Dimensi OCB.....	19
2.1.1.3 Manfaat OCB.....	27
2.1.1.4 Instrumen OCB .....	32
2.1.1.5 OCB-I dan OCB-O .....	35
2.1.2 Gender.....	36

2.1.2.1 Definisi Gender .....	36
2.1.2.2 Teori Dasar tentang Gender .....	38
2.1.3 Usia .....	38
2.1.3.1 Definisi Usia .....	38
2.1.3.2 Perbedaan Usia Tua dan Usia Muda dalam Pekerjaan .....	38
2.1.4 Tingkat Pendidikan .....	39
2.1.4.1 Definisi Pendidikan.....	39
2.1.4.2 Fungsi dan Tujuan Pendidikan.....	40
2.1.4.3 Tingkat Pendidikan .....	41
2.2 Penelitian Terdahulu.....	42
2.2.1 Hubungan antara Gender dengan OCB.....	51
2.2.2 Hubungan antara Usia dengan OCB .....	51
2.2.3 Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan OCB .....	52
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	54
3.1.1 Variabel Penelitian.....	54
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	54
3.2 Populasi dan Sampel.....	56
3.2.1 Populasi.....	56
3.2.2 Sampel.....	56
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	58
3.5 Metode Analisis Data .....	61
3.5.1 <i>Mixed Methods</i> .....	62
3.5.1.1 Definisi.....	62
3.5.1.2 Alasan Penggunaan <i>Mixed Methods</i> .....	64
3.5.1.3 Desain Utama <i>Mixed Methods</i> .....	67
3.5.2 <i>The Explanatory Design</i> .....	72
3.5.2.1 Definisi.....	72
3.5.2.2 Kelebihan <i>Explanatory Design</i> .....	74
3.5.3.3 Prosedur <i>Explanatory Design</i> .....	75
3.5.3 Analisis Data Kuantitatif.....	77

3.5.3.1 Definisi.....	77
3.5.3.2 Analisis Deskriptif .....	79
3.5.3.3 Uji Validitas .....	80
3.5.3.4 Uji Reliabilitas .....	81
3.5.3.5 Instrumen Analisis Data Kuantitatif .....	81
3.5.3.6 Proses <i>Back Translation</i> .....	82
3.5.4 Analisis Data Kualitatif .....	84
3.5.4.1 Definisi.....	84
3.5.4.2 Desain Penelitian Kualitatif .....	86
3.5.4.3 Metode Pengumpulan Data Kualitatif .....	87
3.5.4.4 Metode Analisis Data Kualitatif .....	87
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	88
4.1.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero) .....	88
4.1.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero).....	90
4.1.3 Moto, Fungsi, dan Tujuan PT PLN (Persero).....	90
4.1.4 Kegiatan PT PLN (Persero) .....	91
4.1.5 Komposisi Karyawan PT PLN Kantor Distribusi Jateng & DIY .....	93
4.1.5.1 Komposisi Karyawan berdasarkan Usia .....	93
4.1.5.2 Komposisi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	94
4.2 Gambaran Umum Responden.....	94
4.2.1 Karakteristik Responden.....	94
4.3 Uji Instrumen.....	98
4.3.1 Uji Validitas .....	98
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	100
4.4 Analisis Data.....	101
4.4.1 Hasil Penelitian Kuantitatif.....	101
4.4.2 Ringkasan Hasil Penelitian Kuantitatif.....	153
4.4.3 Analisis Data Kualitatif.....	155
4.4.3.1 Data Kualitatif Dimensi OCB-I .....	156
4.4.3.2 Data Kualitatif Dimensi OCB-O.....	174
4.4.4 Ringkasan Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.....	191
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>201</b>

5.1 Kesimpulan .....	201
5.2 Keterbatasan .....	204
5.3 Saran .....	205
5.4 Agenda Penelitian Selanjutnya .....	206
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	207
<b>LAMPIRAN</b> .....	213

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian .....	6
Tabel 1.2 Perbedaan Hasil Penelitian .....	12
Tabel 2.1 Perbandingan Instrumen .....	32
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 3.1 Karakteristik <i>Explanatory Design</i> .....	73
Tabel 3.2 Perbedaan Terjemahan Instrumen .....	84
Tabel 4.1 Komposisi Karyawan berdasarkan Usia .....	93
Tabel 4.2 Komposisi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	94
Tabel 4.3 Data Responden Wawancara .....	98
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	98
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4.6 Data Kuantitatif Dimensi OCB-I .....	102
Tabel 4.7 Data Kuantitatif Dimensi OCB-O.....	130
Tabel 4.8 Daftar Pertanyaan Wawancara OCB-I.....	156
Tabel 4.9 Daftar Pertanyaan Wawancara OCB-O .....	174
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Kuantitatif.....	196
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Kualitatif.....	196
Tabel 4.12 Kesimpulan Hasil Kuantitatif dan Kualitatif .....	197

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Dasar Penelitian.....	14
Gambar 2.1 Dimensi OCB (1) .....	20
Gambar 2.2 Dimensi OCB (2) .....	25
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	53
Gambar 3.1 Kerangka Deskriptif Kualitatif.....	85
Gambar 4.1 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
Gambar 4.2 Komposisi Responden berdasarkan Tingkat Usia .....	96
Gambar 4.3 Komposisi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	97
Gambar 4.4 Radar Diagram OCB-I .....	105
Gambar 4.5 Radar Diagram OCB-O.....	133

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian .....	213
LAMPIRAN B Tabulasi Data Kuesioner .....	220
LAMPIRAN C Hasil Analisis SPSS.....	221
LAMPIRAN D Hasil Wawancara .....	231
LAMPIRAN E Surat Persetujuan Izin Penelitian PT PLN.....	267
LAMPIRAN F Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian.....	268
LAMPIRAN G Surat Izin Penelitian FEB Undip.....	269
LAMPIRAN H Dokumentasi Wawancara.....	270

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti peran faktor-faktor demografis, yaitu, gender, usia, dan tingkat pendidikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Tengah dan DIY. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk menindaklanjuti perbedaan hasil penelitian pada penelitian terdahulu, serta karena perilaku organisasi sangat efektif untuk memberikan keterampilan yang spesifik, yang diperlukan oleh karyawan dalam suatu organisasi (Fred Luthans, 2005). Pembaharuan dalam penelitian ini terletak pada metodologi penelitian yang digunakan, data dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode analisis data kuantitatif, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *mixed method*, yaitu kombinasi antara analisis data kuantitatif dan kualitatif.

Dalam pendekatan baru dari manajemen, perilaku organisasi, komitmen, tanggung jawab, sikap berani, dan pekerja yang bijaksana dianggap menjadi salah satu faktor yang paling dasar dari keberhasilan suatu organisasi (Jafari & Bidarian, 2012). Perilaku individu di tempat kerja seperti membantu karyawan lain dengan sukarela, mematuhi peraturan perusahaan, dan membantu permasalahan pekerjaan merupakan contoh dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang penting

dimiliki oleh setiap karyawan. Penelitian menyatakan bahwa OCB merupakan dasar pembangunan penting pada literatur manajemen sebagai anteseden penting untuk efektivitas dan hasil organisasi lainnya. (MacKenzie et al., 1999).

*Organizational Citizenship Behavior* pertama kali dinyatakan sebagai perilaku *extra-role* (Kan & Katz, 1978). Tetapi, investigasi utama pada konsep ini telah diperkenalkan sejak 28 tahun yang lalu, oleh Organ. Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit terhadap sistem *reward*, dan dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan individu atau personal (Podsakoff, et al., 2000).

Menurut Podsakoff et al., (2000), OCB dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan, yaitu yang pertama, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. Kedua, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial. Ketiga, OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif. Keempat, OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan. Kelima, OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antar anggota tim dan antar kelompok kerja. Keenam, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia handal dengan memberikan

kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Ketujuh, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan yang terakhir, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

Wirawan (2013) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari anggota organisasi, bukan perilaku yang disyaratkan atau dipaksakan oleh organisasi. Kewajiban pegawai di tempat kerja adalah melaksanakan pekerjaannya yang ditentukan dalam uraian tugasnya, dan OCB tidak ada dalam uraian tugas pegawai, tetapi dia melaksanakan perilaku itu karena merasa terpanggil sebagai anggota organisasi. Piercy et al. (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa walaupun OCB tidak termasuk dalam sistem *reward* secara resmi, namun OCB dapat menyebabkan efektivitas organisasi secara keseluruhan yang lebih besar.

OCB berkontribusi dalam efektivitas organisasi, tetapi, hal yang paling utama adalah karena perilaku tersebut membentuk konteks organisasai, baik secara sosial maupun psikologis. Karena pentingnya OCB bagi organisasi, penting untuk mengetahui dan memahami sifat dan sumber OCB. Penelitian empiris dan anteseden dari perilaku kewarganegaraan menunjukkan bahwa OCB adalah konteks yang berkaitan dengan fenomena yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dan faktor lingkungan kerja (Somech & Drach-Zahavy, 2004).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat OCB diantaranya adalah faktor-faktor demografis seperti gender, usia, dan tingkat pendidikan. Pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, perbedaan gender, usia, dan

tingkat pendidikan memberikan dampak yang signifikan terhadap keterlibatan karyawan dalam melakukan OCB. Gender atau jenis kelamin merupakan sebuah variabel yang mengekspresikan kategori biologis dan seringkali dipertimbangkan menjadi penentu sebuah hubungan kausal di tempat kerja, karena adanya disparitas kekuatan yang membedakan manusia, sehingga mempunyai peranan penting dalam proses sosialisasi. Perbedaan usia dan tingkat pendidikan dalam lingkungan kerja mengakibatkan perbedaan cara berpikir dan berperilaku, termasuk dalam perilaku organisasi seperti OCB.

Dalam penelitiannya, Beauregard (2000) mengemukakan bahwa perempuan diharapkan untuk melakukan OCB sebagai bagian rutin pekerjaan mereka, dan dihukum jika mereka tidak melakukannya. Sedangkan laki-laki, tidak diharapkan untuk melakukan OCB dan dihargai jika melakukannya. Farrell & Finkelstein (2007) menyatakan wanita seringkali dianggap memiliki tingkat OCB yang lebih tinggi dari laki-laki berdasarkan komponen-komponen OCB. Wanita dianggap lebih rela membantu orang dan lebih murah hati dibandingkan dengan laki-laki. Selain itu, dari dimensi *altruism*, wanita memiliki perilaku menghindari konflik dan mempromosikan perdamaian, serta memiliki keinginan yang tinggi untuk membantu orang disekitarnya.

Selanjutnya, usia juga diprediksi dapat mempengaruhi tingkat OCB karyawan. Usia merupakan prediktor signifikan dalam OCB. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti hubungan antara OCB dengan perbedaan usia karyawan, diantaranya adalah penelitian pada pekerja industri di Ghana yang menunjukkan hasil

bahwa pekerja dengan usia muda lebih terlibat dalam OCB. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di barat, yang menyatakan bahwa pekerja yang lebih tua, lebih aktif dalam OCB daripada karyawan yang lebih muda (Gyekye & Haybatollahi, 2015).


Selain gender dan usia, tingkat pendidikan juga diprediksi menjadi faktor yang mempengaruhi keterlibatan karyawan dalam melakukan OCB. Terdapat perbedaan keterlibatan karyawan dalam OCB berdasarkan tingkat pendidikan. Karyawan dengan tingkat pendidikan menengah cenderung lebih terlibat dalam OCB dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi (Pavalacheilie, 2014). Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, maka akan semakin rendah kecenderungan seorang karyawan untuk melakukan OCB, karena pemegang gelar pendidikan tinggi akan lebih fokus terhadap kinerja tugas, karena mereka memiliki kesempatan yang lebih baik untuk dipromosikan (Bergeron et al., 2013).

Pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Organizational Citizenship Behavior Checklist* (OCB-C) yang dirancang untuk menilai frekuensi OCB yang dilakukan oleh karyawan. OCB-C yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 42 pertanyaan. Skor yang dihitung terbagi dalam dua kategori, yaitu OCB-O, tindakan yang bermanfaat bagi organisasi dan OCB-I, tindakan yang berhubungan dengan pekerjaan yang bermanfaat bagi rekan kerja (Fox & Spector, 2012).

Pada beberapa tahun terakhir, penelitian mengenai hubungan antara variabel-variabel demografis terhadap OCB memang sudah banyak dilakukan, tetapi hasil penelitian masih menunjukkan hasil yang berbeda. Oleh karena itu, perlu untuk dilakukan penelitian untuk menindaklanjuti perbedaan hasil penelitian tersebut. Berikut merupakan perbandingan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan:

Tabel 1.1  
Perbandingan Penelitian

	<b>Cohen &amp; Avraami (2006)</b>	<b>Akinbode (2011)</b>	<b>Jafari &amp; Bidarian (2012)</b>	<b>Rizka Melinda Dewi (2016)</b>
Latar Belakang Masalah	Karyawan berpendidikan lebih tinggi dapat menghabiskan lebih banyak waktu di bursa sosial seperti OCB. Di sisi lain, karyawan yang kurang terdidik akan fokus pada pertukaran ekonomi tempat kerja mereka.	Keluhan konsumen di Nigeria dalam pelayanan sektor publik dan swasta. Orang tidak akan melakukan apapun untuk siapapun tanpa adanya permintaan dan mengharapkan penyuaapan.	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah keadilan organisasi menyebabkan perilaku OCB staf organisasi, dan bagaimana mempromosikan OCB di sebuah universitas, sehingga dapat meningkatkan fungsi organisasi.	Latar belakang dari penelitian ini adalah untuk menindaklanjuti perbedaan hasil penelitian pada penelitian terdahulu, serta untuk melihat bagaimana hubungan antara karakter individu berdasarkan faktor demografis dengan OCB.
Metode Penelitian	Analisis regresi dan korelasi	<i>Multivariate Logistic Regression Analysis</i>	<i>Descriptive Statistics Indices dan Inferential Statistics</i>	<i>Mixed Method</i>
Sampel	241 perawat yang terdaftar di rumah sakit umum di utara Israel.	504 karyawan organisasi pelayanan publik dan swasta di Nigeria.	250 karyawan pada Islamic Azad University.	50 karyawan pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Tengah dan DIY, Indonesia.

	<b>Cohen &amp; Avrahami (2006)</b>	<b>Akinbode (2011)</b>	<b>Jafari &amp; Bidarian (2012)</b>	<b>Rizka Melinda Dewi (2016)</b>
Instrumen	OCBS ( <i>Organizational Citizenship Behavior Scale</i> ) oleh Podsakoff, et al. (1994).	OCBS ( <i>Organizational Citizenship Behavior Scale</i> ) oleh Moorman & Blakley, (1995).	Kuesioner OCB oleh Podsakoff & Netmierr (1990).	OCBC ( <i>Organizational Citizenship Behavior Checklist</i> ) oleh Fox & Spector (2012).
Hasil Penelitian	Variabel demografis berhubungan dengan OCB.	Jenis kelamin dan usia belum tentu valid sebagai prediktor OCB. Perempuan sekitar lebih mungkin untuk menunjukkan OCB. Staf senior lebih mungkin untuk melakukan OCB.	Usia dan tingkat pendidikan tidak memiliki korelasi terhadap OCB. Variabel individual dan demografi tidak memiliki pengaruh besar terhadap OCB.	

Sumber: Jurnal dan penelitian terdahulu.

Latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan oleh Cohen & Avrahami (2006) menyoroti mengenai masalah pengaruh perbedaan tingkat pendidikan karyawan terhadap OCB. Dalam penelitiannya, Cohen & Avrahami (2006) menyatakan bahwa karyawan berpendidikan lebih tinggi dapat menghabiskan lebih banyak waktu di bursa sosial seperti OCB. Di sisi lain, karyawan yang kurang terdidik akan fokus pada pertukaran ekonomi tempat kerja mereka. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Akinbode (2011) berangkat dari latar belakang masalah banyaknya keluhan konsumen karena pelayanan yang buruk pada sektor publik dan swasta di Nigeria. Di Nigeria, orang tidak akan melakukan apapun untuk

siapapun tanpa adanya permintaan atau mengharapkan beberapa jenis penyuaipan, bahkan untuk bantuan yang termasuk dalam kewajiban yang sah. Pada tahun 2012, Jafari & Bidarian melakukan penelitian yang bertujuan untuk menentukan apakah keadilan organisasi menyebabkan perilaku OCB staf organisasi, dan bagaimana mempromosikan OCB di sebuah universitas, sehingga dapat meningkatkan fungsi organisasi. Dalam penelitian ini, latar belakang masalah yang diangkat ialah mengenai mengenai perbedaan faktor demografi pada individu yang berdampak pada perbedaan keterlibatan dalam OCB.

Selanjutnya, Cohen & Avrahami (2006) dalam penelitiannya menggunakan alat analisis regresi dan korelasi. Metodologi penelitian yang digunakan oleh Akinbode dalam penelitiannya pada tahun 2011 adalah dengan *Multivariate Logistic Regression Analysis*. Jafari & Bidarian (2012) menggunakan alat analisis *Descriptive Statistics Indices* dan *Inferential Statistics*. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metodologi penelitian *Mixed Method*, yaitu menggabungkan antara analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif.

Sampel yang digunakan dalam penelitian Cohen & Avrahami pada tahun 2006 adalah 241 perawat yang terdaftar di rumah sakit umum di utara Israel dengan rata-rata usia 38 tahun. Penelitian Akinbode (2011) menggunakan sampel 504 karyawan organisasi pelayanan publik dan swasta di Nigeria, dengan komposisi, 56,5% pria dan 43,5% wanita. Jafari & Bidarian (2012) pada penelitiannya menggunakan 250 karyawan yang dipilih secara acak pada Islamic Azad University. Penelitian ini menggunakan sampel 50 karyawan pada PT PLN (Persero) Kantor

Distribusi Jawa Tengah dan DIY, Indonesia dengan komposisi yang telah disesuaikan dengan variabel independen dalam penelitian.

Instrumen atau alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian Cohen & Avraami (2006) adalah dengan menggunakan OCBS (*Organizational Citizenship Behavior Scale*) oleh Podsakoff & MacKenzie (1994) yang telah dimodifikasi dan divalidasi oleh Podsakoff, et al. (1990). Item yang termasuk dalam skala ini didasarkan pada definisi dari lima dimensi OCB yang dijelaskan oleh Organ (1988), yaitu *altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness, dan civic virtue*. Akinbode (2011) dalam penelitiannya menggunakan instrumen OCBS (*Organizational Citizenship Behavior Scale*) oleh Moorman & Blakley, (1995). Instrumen ini terdiri dari empat dimensi, yaitu *individual initiative, interpersonal helping, personal industry, dan loyal boosterism*. Jafari & Bidarian (2012) dalam penelitiannya menggunakan kuesioner OCB oleh Podsakoff (1990) yang terdiri dari 12 pertanyaan. Dalam penelitian yang akan dilakukan, akan digunakan instrumen OCBC (*Organizational Citizenship Behavior Checklist*) oleh Fox & Spector, (2012) yang dirancang untuk menilai frekuensi OCB yang dilakukan oleh karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cohen & Avraami (2006) menyatakan bahwa variabel demografis berhubungan dengan OCB. Akinbode (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa jenis kelamin, usia, masa kerja belum tentu valid sebagai prediktor OCB. Walaupun menyatakan bahwa faktor demografi tersebut belum tentu valid sebagai prediktor OCB, namun hasil penelitian juga menyatakan bahwa perempuan sekitar 1,24 kali lebih mungkin untuk menunjukkan OCB

dibandingkan dengan laki-laki, dan staf manajemen senior lebih mungkin untuk melakukan OCB. Jafari & Bidarian (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Usia dan tingkat pendidikan tidak memiliki korelasi terhadap OCB, serta variabel individual dan demografi tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap OCB.

Dari pemaparan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran antara ketiga faktor demografis, yaitu gender, usia, dan tingkat pendidikan terhadap keterlibatan karyawan dalam OCB, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mencapai keefektifan organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa baik kinerja karyawan yang terkait dengan tugas utama profesinya dan OCB berkontribusi secara independen untuk evaluasi dan penilaian kinerja karyawan secara keseluruhan. Podsakoff, Ahearne, & MacKenzie, (1997) juga telah menemukan bahwa OCB meningkatkan efektivitas organisasi. Menurut McDowell & Vargas (2015), OCB memiliki peran yang besar dalam organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan pengurangan biaya.

Dari sudut pandang peneliti, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, masih banyak terdapat perbedaan hasil di antara pengaruh dari ketiga variabel, yaitu gender, usia, dan tingkat pendidikan. Beberapa hasil penelitian, walaupun menunjukkan hasil yang sama terkait dengan pengaruh ketiga variabel, memiliki hasil yang tetap berbeda. Misalnya adalah pada variabel gender, beberapa penelitian mendukung bahwa gender berpengaruh pada OCB, namun, ada penelitian

yang mengemukakan bahwa perempuan lebih terlibat dalam OCB, dan pada penelitian lain menunjukkan hasil yang berseberangan. Beberapa penelitian ditemukan tidak mendukung adanya pengaruh ketiga variabel terhadap OCB.

Selain perbedaan hasil penelitian, penelitian yang akan dilakukan juga memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya dari segi latar belakang masalah, metodologi penelitian, sampel penelitian, dan instrumen penelitian. Penelitian ini berdasar pada latar belakang masalah mengenai perbedaan individu yang berdampak pada perbedaan keterlibatan dalam OCB. Metodologi yang akan digunakan ddalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Mixed Method*, yaitu menggabungkan antara analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Dalam penelitian ini akan menggunakan sampel 50 karyawan pada PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Tengah dan DIY, Indonesia. PT PLN dipilih sebagai objek penelitian karena perusahaan besar dan representatif di Indonesia, serta belum pernah dilakukan penelitian mengenai OCB sebelumnya. Selanjutnya, penelitian ini akan menggunakan instrumen OCBC (*Organizational Citizenship Behavior Checklist*) oleh Fox & Spector (2012) yang dirancang untuk menilai frekuensi OCB yang dilakukan oleh karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis masalah tentang peran perbedaan gender, usia, dan tingkat pendidikan karyawan terhadap kecenderungan karyawan untuk melakukan OCB. Penelitian ini berfokus pada tingkat frekuensi karyawan atau responden dalam

melakukan OCB yang akan dianalisis berdasarkan faktor-faktor demografis responden.

Dengan masalah-masalah yang telah dijabarkan di atas, terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian atau *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu.

*Research gap* tersebut terdapat dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Perbedaan Hasil Penelitian

PENELITI, TAHUN	HASIL PENELITIAN
1. Farrell & Finkelstein (2007) 2. Akinbode (2011) 3. Beauregard (2000) 4. Wanxian & Weiwu (2007) 5. Pavalache-ilie (2014) 6. Piercy, Lane, & Cravens (2012)	Perempuan lebih banyak terlibat dalam OCB dibandingkan dengan laki-laki.  Dalam dimensi <i>conscientiousness</i> , tidak ada pengaruh perbedaan berdasarkan gender.
7. Wanxian & Weiwu (2007) 8. Akinbode (2011) 9. Gyekye & Haybatollahi (2015)	Para pekerja yang lebih tua menampilkan ketaatan yang lebih kepada organisasi, menunjukkan loyalitas yang lebih, berpartisipasi lebih aktif dalam organisasi, menghasilkan hasil OCB yang lebih tinggi.
10. McDowell & Vargas (2015)	Usia memberikan dampak yang positif signifikan pada beberapa dimensi OCB. Karyawan usia muda melakukan OCB untuk alasan prososial.
11. Cohen & Avrahami (2006)	Karyawan berpendidikan lebih tinggi dapat menghabiskan lebih banyak waktu pada OCB.

PENELITI, TAHUN	HASIL PENELITIAN
12. Pavalache-ilie (2014)	Karyawan dengan tingkat pendidikan menengah cenderung lebih terlibat dalam OCB dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi.
13. Akinbode (2011) 14. Jafari & Bidarian (2012) 15. Cameron (2013)	Variabel demografi belum tentu valid sebagai prediktor OCB, atau tidak memiliki korelasi terhadap OCB.

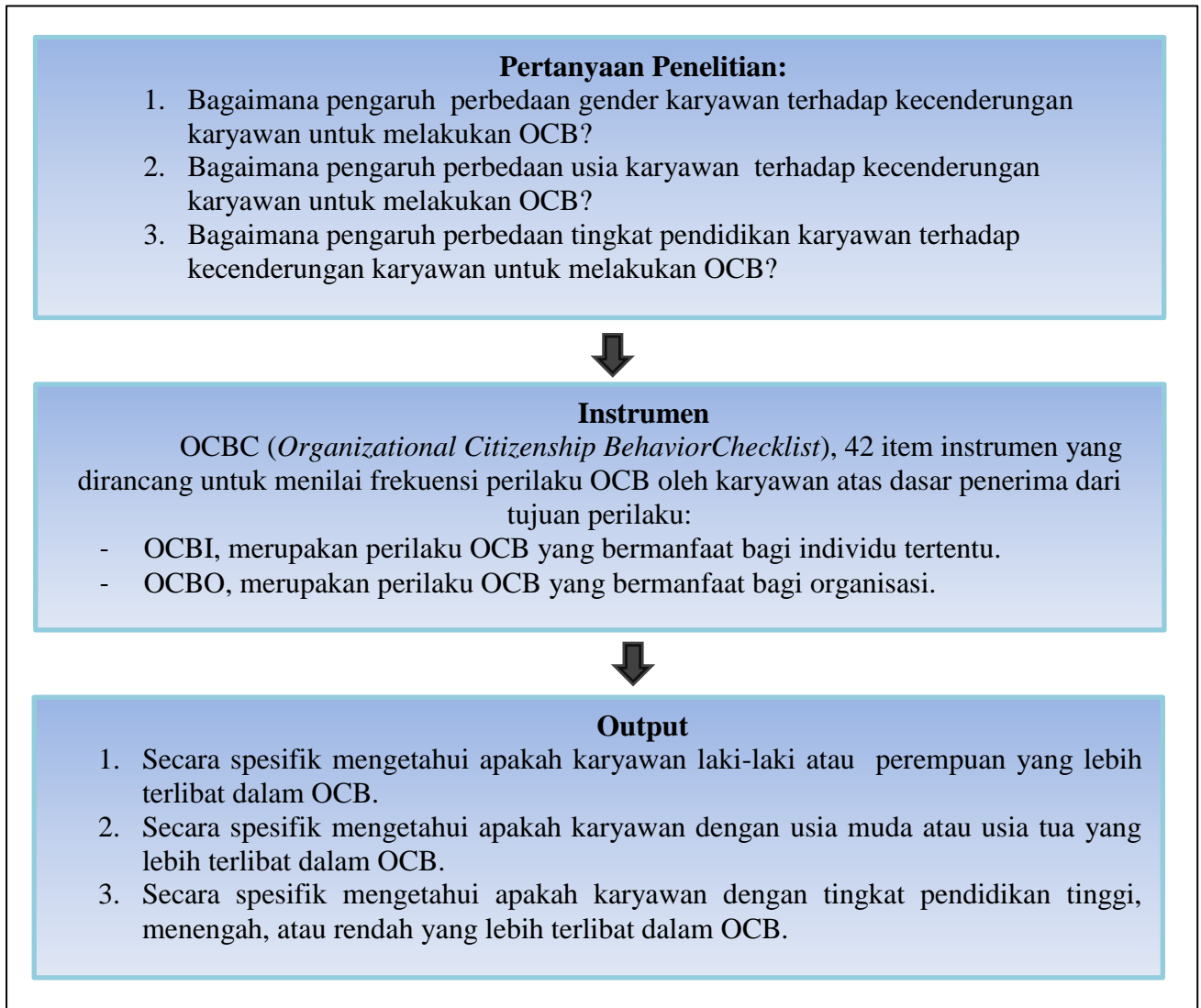
Sumber: Jurnal dan penelitian terdahulu.

Berdasarkan hal tersebut, maka disusunlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh perbedaan gender karyawan terhadap kecenderungan karyawan untuk melakukan OCB?
2. Bagaimana pengaruh perbedaan usia karyawan terhadap kecenderungan karyawan untuk melakukan OCB?
3. Bagaimana pengaruh perbedaan tingkat pendidikan karyawan terhadap kecenderungan karyawan untuk melakukan OCB?

Dari pemaparan rumusan masalah di atas, maka kerangka dasar penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

Gambar 1.1  
Kerangka Dasar Penelitian



Pengembangan yang ada dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian *mixed methods*. Penelitian *mixed methods* memiliki arti menggabungkan antara pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dari

penelitian kuantitatif dapat menghasilkan data secara umum dan menyeluruh. Sedangkan dari penelitian kualitatif, dapat mengungkap latar belakang dan penjelasan untuk hasil kuantitatif. Sehingga, diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan mendalam.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis peran perbedaan gender terhadap kecenderungan karyawan dalam melakukan OCB.
2. Untuk menganalisis peran perbedaan usia terhadap kecenderungan karyawan dalam melakukan OCB.
3. Untuk menganalisis peran perbedaan tingkat pendidikan terhadap kecenderungan karyawan dalam melakukan OCB.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

##### **a. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi yang akan melakukan serta menyempurnakan penelitian serupa.

##### **b. Bagi Bidang Ilmu Manajemen**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung dan menguatkan teori terdahulu, menjadi bahan pembelajaran, sebagai tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya, atau sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah mengenai perilaku organisasi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam membagi komposisi sumber daya manusia dalam perusahaan, sehingga dapat mencapai performa kinerja yang efektif dan dapat membantu perusahaan untuk mencapai visi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari 5 bab yang akan membahas Pengaruh Gender, Usia, dan Tingkat Pendidikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II           TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan bagi penelitian dasar dalam melakukan analisis. Penulis melakukan telaah terhadap literatur dan penelitian terdahulu kemudian membentuk hipotesis dan kerangka pemikiran teoritis.

#### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional dari masing-masing variabel, penentuan populasi dan

sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi penulis terhadap hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan, dan saran yang dapat dijadikan masukan serta pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.