

Journal of Comprehensive Science  
p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584  
Vol. 3. No. 6, Juni 2024

---

**Hubungan Antara Komitmen Organisasi dan Gaya Kepemimpinan *Transformasional* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *Customer Service* PT. "X"**

**Dania Devina Anggaristi, Alimatus Sahrah**

Magister Psikologi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
Email: [дания.девина@gmail.com](mailto:дания.девина@gmail.com), [alinumby@gmail.com](mailto:alinumby@gmail.com)

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT. "X". Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah *customer service* PT. "X" sejumlah 300 orang dan sampel pada penelitian ini berjumlah 171 orang, yaitu berusia 21 – 37 tahun. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala komitmen organisasi, skala gaya kepemimpinan *transformasional* dan skala *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian menunjukkan variabel komitmen organisasi memiliki hubungan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan variabel gaya kepemimpinan *transformasional* memiliki hubungan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis yang diajukan diterima. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* berkontribusi sebesar 66,1% dan 33,9% berasal dari faktor lain.

**Kata kunci:** *Komitmen Organisasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional, Organizational Citizenship Behavior.*

---

**Abstract**

This research aims to determine the relationship between organizational commitment and transformational leadership style with *Organizational Citizenship Behavior* in PT customer service. "X". This research method uses quantitative methods. The research population is customer service of PT. "X" was 300 people and the sample in this study was 171 people, aged 21 - 37 years. The data collection method in this research uses the organizational commitment scale, the transformational leadership style scale and the *Organizational Citizenship Behavior* scale. The research results show that the organizational commitment variable has a positive relationship with *Organizational Citizenship Behavior* and the transformational leadership style variable has a positive relationship with *Organizational Citizenship Behavior*. This explains that the proposed hypothesis is accepted. The coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that organizational commitment and transformational leadership style to *Organizational Citizenship Behavior* contribute 66.1% and 33.9% comes from other factors.

**Keywords:** *Organizational Commitment, Transformational Leadership Style, Organizational Citizenship Behavior*

---

## PENDAHULUAN

Saat ini banyak Perusahaan di Indonesia yang menggunakan jasa outsourcing dalam operasional bisnisnya, terkait perekrutan tenaga kerja beberapa perusahaan lebih memilih jasa outsourcing dibandingkan perekrutan tenaga kerja langsung. Perusahaan *outsourcing* adalah pihak ketiga yang bertindak sebagai penyedia tenaga kerja untuk melakukan berbagai tugas yang dibutuhkan oleh perusahaan klien dengan menggunakan layanan ini, perusahaan tidak perlu khawatir untuk merekrut karyawan baru yang berada di bawah tanggung jawabnya (Setiawan & Putra, 2021). Salah satu bentuk layanan outsourcing pada Perusahaan yaitu dengan membuka layanan *customer service* memenuhi kebutuhan pelanggan selama dan setelah penjualan (Ariati, 2017). Salah satu Perusahaan yang bergerak pada bidang layanan outsourcing yaitu PT."X". Informasi yang didapat dari arsip data yang diperoleh dari HRD, perusahaan ini didirikan pada tahun 1999 sebagai anak perusahaan dari Phintraco Group, pada akhir tahun 2006 PT."X" memperbesar usahanya dengan Contact Center Division, menyediakan Contact Center Outsourcing, Contact Center Training, Premium Video Contact Center, Business Process Outsourcing dan Hosted Contact Center. PT."X" pun juga sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan customer care untuk beberapa klien, seperti Traveloka berjumlah 150 *customer service*, Shopee berjumlah 300 *customer service*, blibli.com berjumlah 135 *customer service*, Halo BCA berjumlah 74 *customer service* dan lain sebagainya. Perusahaan ini pun banyak sekali bekerja pada divisi *customer service* salah satunya yaitu *customer service* Shopee. *Customer service* pada Perusahaan ini pun paling banyak pada posisi *customer service* Shopee yang memiliki tugas seperti membalas email yang masuk pada aplikasi terkait kendala pesanan seperti pesanan belum diterima dan cara klaim suatu produk yang tidak sesuai, membantu terkait kendala aplikasi Shopee, memberikan informasi terkait produk baru yang diluncurkan oleh Shopee dan memberikan informasi terkait layanan yang ada pada aplikasi Shopee. Didukung dari hasil pekerjaan *customer service* Shopee yang didapat dari data di Perusahaan ini sering mengalami kendala terkait pelayanan pada customer berupa tidak menanyakan data terlebih dahulu yang dibutuhkan untuk verifikasi kendala yang menyebabkan customer tidak mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan, memang tidak wajib dalam SOP terkait menanyakan data namun untuk memberikan informasi lebih jelas dalam penanganan kendala diperbolehkan untuk menanyakan jika dibutuhkan pada kendala yang dialami yang mengakibatkan beberapa *customer* tidak puas akan layanan *customer service* Shopee yang mengakibatkan penilaian Shopee kurang baik dan sering sekali mengalami hambatan terkait beberapa project yang dibutuhkan perbantuan *customer service* dan beberapa karyawan *customer service* mengeluhkan terkait kurang sekali perbantuan sesama *customer service* dalam melakukan pekerjaan apabila mengalami bugs ataupun perubahan produk *knowledge*.

Kartz (Ariati, 2017) menekankan bahwa *customer service* harus memiliki Perilaku kooperatif dan gotong royong, yang melampaui persyaratan formal, sangat penting bagi berfungsinya organisasi. Didukung dari hasil wawancara dengan dua *Team Leader* yang bekerja diperusahaan ini pada tanggal 17 Oktober 2023 menyatakan bahwa *customer service* Shopee di perusahaan ini kurangnya perilaku saling membantu antar karyawan seperti apabila ada karyawan baru yang ingin melakukan kegiatan tendem atau bertanya maka karyawan tersebut tidak ingin membantu dengan alasan belum mengerti terkait produk *knowledge* padahal karyawan tersebut dikategorikan karyawan lama yang sudah lebih dari 1 tahun bekerja dan kurang melayani customer dengan sepenuh hati seperti banyaknya *complaint* yang diterima dari pengguna Shopee seperti *customer* tidak mendapatkan hasil yang memuaskan terkait kendala yang mereka alami. Tentu saja hal ini dapat menjadi kendala apabila perusahaan tetap ingin melakukan persaingan secara global, sehingga fokusnya harus mencari alasan untuk mengatasi masalah tersebut (Dewi & Indrawati, 2019). Tentu saja hal ini dapat menjadi kendala apabila perusahaan tetap ingin melakukan persaingan secara global, sehingga fokusnya harus

mencari alasan untuk mengatasi masalah tersebut (Dewi & Indrawati, 2019). Sebuah organisasi dapat mencapai tujuan apabila anggotanya tidak hanya memikirkan dirinya sendiri, melainkan juga memperhatikan hal-hal kecil yang ada dalam organisasi. Salah satu contohnya adalah rela melakukan pekerjaan lebih dari tugasnya agar hasilnya maksimal demi tercapainya tujuan organisasi, tindakan tersebut dinamakan *Organizational Citizenship Behavior* (Purba, dkk., 2021).

Robbins dan Judge (Ticoalu, 2013) menjelaskan bahwa apabila suatu perusahaan yang memiliki karyawan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang baik akan lebih sukses. *customer service* memerlukan *Organizational Citizenship Behavior* karena *customer service officer* (CSO) merupakan garda depan perusahaan yang bergerak dalam pelayanan dikarenakan kehadiran CSO mendukung produk yang diluncurkan perusahaan (Ariati, 2017). Perilaku individu pada suatu organisasi dibedakan menjadi dua peran yaitu in-role behavior (perilaku internal) dan extra-role (perilaku eksternal). Peran tambahan itu sendiri mempunyai banyak pengertian dan dalam mengembangkan SDM yang positif diperlukan perilaku eksternal, salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (Ariani, 2013).

Organ et al., (2005) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak secara langsung diakui oleh sistem penghargaan resmi dan umumnya meningkatkan efisiensi operasi organisasi “secara sukarela”, perilaku ini tidak memerlukan peran atau pekerjaan. deskripsi yang sifatnya wajib. Organ menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* memiliki dimensi-dimensi meliputi: *altruism* (perilaku suka menolong), *conscientiousness* (perilaku bersungguh-sungguh), *sportsmanship* (sikap positif dan sportif), *courtesy* (perilaku baik dan sopan) dan *civic virtue* (perilaku yang mementingkan kepentingan bersama) (Organ et al., 2005). Menurut Bateman dan Organ (Husodo, 2018) data yang diperoleh tentang *Organizational Citizenship Behavior* menyatakan bahwa karyawan yang puas memberikan respon yang baik terhadap organisasi. Penelitian tentang *Organizational Citizenship Behavior* telah dikenal luas sejak lama, dan sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada dampak perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada individu dan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* dianggap sebagai perilaku yang penting bagi organisasi, namun berdasarkan fakta yang ada, *Organizational Citizenship Behavior* tidak memberikan dampak yang nyata terhadap organisasi, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui dampak *Organizational Citizenship Behavior* terhadap efektivitas organisasi dan usaha untuk meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* terbukti mempengaruhi kinerja karyawan secara positif. Ketika karyawan suatu organisasi memiliki *Organizational Citizenship Behavior*, mereka dapat memantau perilaku mereka sendiri untuk memilih perilaku terbaik berdasarkan kepentingan organisasinya. Apabila karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* rendah juga sangat berpengaruh terhadap perilakunya sehingga kurang toleransi terhadap karyawan lainnya dan dapat merugikan perusahaan (Danendra & Mujiati, 2016). Borman dan Motowidlo (Kusumajati, 2014) berpendapat OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi sebagai "pelumas" mesin sosial yang memfasilitasi interaksi antar anggota. George mencatat pentingnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* untuk keberhasilan organisasi karena pada prinsipnya, organisasi tidak dapat memprediksi perilaku seluruh organisasi hanya berdasarkan deskripsi pekerjaan yang ditetapkan secara formal (Kusumajati, 2014).

Organ (Maryani et al., 2022) mengemukakan bahwa Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal yang berasal dari karyawan itu sendiri, antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, semangat kerja karyawan, dan motivasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari eksternal pegawai antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan terhadap pemimpin, dan budaya organisasi. Dalam penelitian ini, penulis memilih faktor-faktor

yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior, yaitu komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformatif*. Komitmen organisasi merupakan tindakan atau perilaku pegawai selama bekerja dalam suatu organisasi, termasuk partisipasi aktif dalam mencapai kesejahteraan organisasi (Mowday et al., 1979). Komitmen organisasi memiliki tiga aspek, yaitu kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan karyawan dalam berusaha dan sungguh-sungguh demi mencapai tujuan organisasi dan keinginan besar dimiliki karyawan untuk loyal terhadap organisasi (Mowday et al., 1979). Meyer dan Allen (Suparjo, 2016) menyatakan bahwa pegawai yang berkomitmen terhadap organisasi bekerja dengan komitmen karena pegawai yang berkomitmen menganggap penyelesaian tugas organisasi sebagai hal yang paling penting untuk dicapai. Karyawan yang berkomitmen dan memiliki pandangan positif berkontribusi pada keberhasilan dan kesejahteraan organisasi kerja. Shafazawana dkk (Alamsari dan Laksmiwati, 2021) menjelaskan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karena hubungan antara komitmen terhadap organisasi dan perilaku *extra-role* memiliki dampak positif yang signifikan berdasarkan hasil penelitian terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Gaya kepemimpinan *transformatif* adalah tipe pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk mengenyampingkan kepentingan pribadi mereka dan memiliki kemampuan mempengaruhi yang luar biasa (Yukl, 2010). Gaya kepemimpinan *transformatif* memiliki 4 ciri-ciri, di antaranya adalah *Idealized influence* (pengaruh ideal), *Individualized Consideration* (pertimbangan individu), *Inspirational motivation* (motivasi inspirasi) dan *Intellectual stimulation* (stimulasi intelektual) (Yukl, 2010).

Sarwadhama et al., (2021) menjelaskan bahwa kepemimpinan sangat penting dalam organisasi untuk kelangsungan hidup organisasi tersebut. Maka dapat penulis simpulkan bahwa dalam Perusahaan ini *customer service* sangat membutuhkan pemimpin dengan gaya kepemimpinan *transformatif* dalam mendorong karyawannya untuk terus memberikan inovasi dan kinerja yang baik untuk meningkatkan tujuan Perusahaan. Pada penelitian ini penulis memilih gaya kepemimpinan *transformatif* dikarenakan menurut Bass & Avolio, (1994) menjelaskan terkait kepemimpinan bahwa kepemimpinan *transformatif* jauh lebih efektif dibandingkan bentuk kepemimpinan lainnya. Hubungan antara gaya kepemimpinan *transformatif* dan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dijelaskan melalui pemikiran Podsakoff et al., (2000) yang mengarah pada kesimpulan bahwa perilaku kepemimpinan *transformatif* berhubungan secara signifikan dengan perilaku pengikutnya dan menghasilkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Pemimpin *transformatif* dapat memotivasi bawahannya untuk bekerja lebih keras dan bersedia bekerja di luar deskripsi tugasnya.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam perbedaan subjek yakni *customer service*, hasil dari penelitian ini nantinya juga akan menjadi bukti kontribusi karyawan bagi Perusahaan sehingga Perusahaan dapat lebih mengapresiasi karyawannya yang ada dalam organisasi tersebut. Pada uraian yang telah dikemukakan maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformatif* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT. "X".

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif sendiri menurut Azwar (2019) merupakan metode yang diolah melalui analisis statistik menggunakan data berupa angka atau numerik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode kuantitatif merupakan metode dengan mengumpulkan data penelitian yang dianalisis dan diolah menggunakan perhitungan statistik sehingga menghasilkan wujud akhir berupa angka. Hasil dari analisis inilah yang akhirnya digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah *customer service* PT. "X". Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling*, dimana peneliti menentukan kriteria dan memilih anggota populasi secara acak. semua anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi bagian dari sampel dengan parameter pemilihan ini dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel penelitian ini adalah 171 orang *customer service* PT. X dengan ketentuan 40 karyawan sebagai sampel uji coba (try-out) dan 171 karyawan sebagai uji penelitian. Skala penelitian yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Model likert ini digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat individu maupun kelompok tentang fenomena yang ada (Sugiyono, 2015). Skala Likert sendiri biasanya memiliki lima hingga tujuh pilihan jawaban. Pada Skala likert terdapat dua pernyataan yaitu pernyataan *favourable*, merupakan pernyataan yang sifatnya sesuai atau mendekati aspek atau dimensi dan *unfavourable* yang merupakan pernyataan tidak sesuai dengan aspek atau dimensi.

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan skala. Skala menurut Azwar (2018) merupakan atribut yang mengacu untuk mengukur aspek non-kognitif. skala biasanya dapat diartikan sebagai sebuah dokumen yang memuat pernyataan untuk dapat menggali data dalam suatu penelitian. Pengumpulan data menggunakan skala *Organizational Citizenship Behavior* yang disusun berdasarkan teori dari Organ et al. (2005) menggunakan lima dimensi terdiri dari altruism, courtesy, civic virtue, sportsmanship dan Conscientiousness. Skala komitmen organisasi disusun berdasarkan teori dari Mowday et al., (1979) menggunakan tiga aspek yang terdiri dari kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan karyawan dalam berusaha dan bersungguh-sungguh demi mencapai tujuan organisasi dan keinginan besar karyawan untuk loyal terhadap organisasi. Skala gaya kepemimpinan *transformasional* disusun berdasarkan teori dari Yulk, (2010) menggunakan empat ciri-ciri yang terdiri dari pengaruh ideal, pertimbangan individual, motivasi inspirasional dan stimulasi intelektual. Berdasarkan hasil dari uji coba pada ketiga skala yang dilakukan pada 40 karyawan didapatkan validitas dan reliabilitas. Azwar, (2015) menjelaskan bahwa validitas digunakan untuk melihat ketepatan suatu alat ukur sesuai dengan fungsinya. Validitas juga dapat diartikan sebagai derajat yang mengukur tepat tidaknya hasil suatu penelitian. Aitem dalam kuesioner dianggap valid jika  $r$  hitung lebih besar dibanding  $r$  tabel yang memiliki taraf signifikan 0,05. dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dinyatakan tidak valid. Berdasarkan analisis hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa koefisien daya beda aitem pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* antara 0,237 sampai dengan 0,914 dengan jumlah aitem sebanyak 23 pernyataan. Koefisien daya beda aitem pada variabel komitmen organisasi antara 0,240 sampai dengan 0,815 dengan jumlah aitem 29 pernyataan, sedangkan koefisien daya beda aitem pada variabel gaya kepemimpinan *transformasional* antara 0,234 sampai dengan 0,909. Reliabilitas menurut Azwar, (2015) adalah kepercayaan terhadap suatu hasil penelitian. Pengujian reliabilitas ini menggunakan Teknik alpha Cronbach's dimana koefisien reliabilitas dinyatakan reliabel jika hasilnya mendekati 1,00. Koefisien yang mendekati nilai 1,00 maka dianggap semakin reliabel. Sedangkan yang mendekati 0,10 semakin tidak reliabel (Azwar, 2019). Hasil uji reliabilitas yang dilakukan menghasilkan nilai alpha Cronbach's 0,941 pada variabel *organizational citizenship behavior*, nilai alpha Cronbach's 0,942 pada variabel komitmen organisasi dan nilai alpha Cronbach's 0,952 pada variabel gaya kepemimpinan *transformasional* karena hasil dari uji reliabilitas ketiga variabel mendekati 1,00 maka keduanya dinyatakan reliabel.

Penelitian ini menggunakan uji tiga prasyarat yaitu uji multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variable independen (bebas) atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas antara lain dengan cara membandingkan nilai  $r^2$  dengan  $R^2$  hasil regresi atau dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) (Priyatno 2010). Pada penelitian ini dilakukan

uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*statistical Product and Service Solutions*) versi 23. 0 for Windows. Menurut Priyatno (2010), menyebutkan bahwa "metode pengambilan keputusan yaitu, jika semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan uji *Spearman's rho* (Priyatno 2010). Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*statistical Product and Service Solutions*) versi 23. 0 for Windows. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan *Spearman's rho* yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independent (bebas) dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi antara variabel independent (bebas) dengan residual kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yang akan diolah menggunakan software SPSS 23.0 for windows. Data dalam penelitian bisa dinyatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitas  $\geq 0,05$ . Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi tidak normal (Azwar, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Data yang telah dikumpulkan dari subjek penelitian kemudian di analisis. Analisis pengolahan data pada penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS 23.0 for windows. Berikut hasil dari pengolahan data tersebut:

**Tabel 1 hasil uji statistik deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
KOMITMEN ORGANISASI	171	45	143	105.83	21.691
GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASION AL	171	86	125	110.15	7.893
OCB	171	95	115	104.14	5.350
Valid N (listwise)	171				

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah subjek penelitian ini adalah 171 karyawan. Variabel komitmen organisasi (X1) dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 45 sedangkan nilai maksimum 143 dan rata-rata komitmen organisasi sebesar 105.83 Standar deviasi data komitmen organisasi adalah 21.691. Variabel gaya kepemimpinan *transformasional* (X2) dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 86 sedangkan nilai maksimum 125 dan rata-rata gaya kepemimpinan *transformasional* sebesar 110.15. Standar deviasi data gaya kepemimpinan *transformasional* adalah 7.893. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 95 sedangkan nilai maksimum 115 dan rata-rata *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 104.14. Standar deviasi data *Organizational Citizenship Behavior* adalah 5.350.

## 1. Hasil Uji Asumsi Uji Multikolinearitas

Keadaan dimana antara dua variable independen (bebas) atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas antara lain dengan cara membandingkan nilai  $r^2$  dengan  $R^2$  hasil regresi atau dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) (Priyatno 2010). Pada penelitian ini dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*statistical Product and Service Solutions*) versi 23. 0 for Windows. Menurut Priyatno (2010), menyebutkan bahwa "metode pengambilan keputusan yaitu, jika semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 2 Uji Multikolinieritas**

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	76.158	6.481		11.750	.000		
	TOTAL.X1	.088	.022	.284	3.988	.000	.987	1.013
	TOTAL.X2	.194	.054	.254	3.576	.000	.987	1.013

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki nilai tolerance 0.987 dan nilai VIF 1.013 dan variabel gaya kepemimpinan *transformational* memiliki nilai tolerance 0.987 dan nilai VIF 1.013, maka seluruh variabel independen memiliki nilai toleransi  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

### Uji Heterokedastisitas

Keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan uji *Spearman's rho* (Priyatno 2010). Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*statistical Product and Service Solutions*) versi 23. 0 for Windows. Metode pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan *Spearman's rho* yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independent (bebas) dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi antara variabel independent (bebas) dengan residual kurang dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

**Tabel 3 Uji Heterokedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	12.668	3.208		3.949	.000	
	TOTAL.X1	-.032	.011	-.222	-2.950	.078	.987
	TOTAL.X2	-.029	.027	-.081	-1.077	.283	.987

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki nilai signifikan 0.078 dan variabel gaya kepemimpinan *transformasional* memiliki nilai signifikan 0.283. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki nilai probabilitas signifikansi di atas 0,05, maka dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Normalitas

Pengolahan data menggunakan SPSS 24.0 *for windows*. dengan statistik deskriptif kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas, uji normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebuah data (Sugiyono, 2015) Uji normalitas menggunakan Kolmogorov- Smirnov (K-S) dengan bantuan dari SPSS 23.0 *for windows*. Data penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 ( $p > 0,05$ ). Sedangkan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		171
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.74067376
Most Extreme Differences	Absolute	.178
	Positive	.178
	Negative	-0.067
Test Statistic		1.234
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.095
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel uji normalitas dengan kolmogorov-smirnov diatas diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi dari *unstandardized residual* sebesar 0.095, maka data tersebut dapat



dikatakan berdistribusi normal karena menunjukkan bahwa  $0.095 > 0.05$ . Maka dari itu, data pada variabel komitmen organisasi, variabel gaya kepemimpinan *transformational* dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* dalam penelitian ini dapat dinyatakan berdistribusi normal.

### Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji kolerasi pearson product moment yang dibantu dengan program aplikasi SPSS 23.0 for windows. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil dari analisis ini akan dikategorikan dalam beberapa tingkatan hubungan mulai dari sangat lemah hingga sangat kuat. Tingkatan hubungan ini fungsinya untuk menunjukkan seberapa tinggi tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. (Sugiyono,2017).

**Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis 1 dan Hipotesis 2**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	Model	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	76.158	6.481		11.750	.000
	KOMITMEN ORGANISASI	.088	.022	.284	3.988	.000
	GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL	.194	.054	.254	3.576	.000

a. Dependent Variable: ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Hipotesis 1: ada hubungan yang positif signifikan antara variabel komitmen organisasi (X1) dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT."X". Diketahui nilai sig untuk hubungan X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3.988 > t$  tabel 1.97419, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat hubungan X1 terhadap Y dengan nilai koefisien 0.284 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ialah positif dan signifikan.

**Tabel 6 koefisien hubungan antara komitmen organisasi terhadap**

<i>Organizational Citizenship Behavior</i>				
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 <sup>a</sup>	.498	.292	7.01320

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,498 atau (49,8%), artinya bahwa 49,8% faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel komitmen organisasi, sedangkan sisanya sebesar 50,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hipotesis 2: ada hubungan yang positif signifikan antara variabel gaya kepemimpinan *transformational* (X2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service*

PT.”X”. Diketahui nilai sig untuk hubungan X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3.576 > t$  tabel  $1.97419$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat hubungan X2 terhadap Y dengan nilai koefisien  $0.254$  maka dapat disimpulkan bahwa hubungan gaya kepemimpinan *transformasional* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ialah positif dan signifikan.

**Tabel 7 koefisien hubungan antara gaya kepemimpinan *transformasional* terhadap *organizational citizenship behavior***

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.686 <sup>a</sup>	.482	.277	7.07328

a. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *R Square* sebesar  $0,482$  atau  $(48,2\%)$ , artinya bahwa  $48,2\%$  faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel gaya kepemimpinan *transformasional*, sedangkan sisanya sebesar  $51,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa arah hubungan positif dan negatif menunjukkan hubungan antar variabel hal tersebut bisa dilihat dari tanda (+) ataupun angka biasa dan tanda negatif (-) pada nilai koefisien kolerasi. Pada hasil perhitungan koefisien kolerasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bertanda positif. Tanda positif tersebut menunjukkan bahwa arah hubungan positif antara variabel komitmen organisasi dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior*, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* dan begitupula sebaliknya. Semakin rendah komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin rendah juga *Organizational Citizenship Behavior* yang dimilikinya, dan menunjukkan bahwa arah hubungan positif antara variabel gaya kepemimpinan *transformasional* dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpinan *transformasional* yang dimiliki oleh karyawan maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* dan begitupula sebaliknya. Semakin rendah gaya kepemimpinan *transformasional* yang dimiliki oleh karyawan maka semakin rendah juga *Organizational Citizenship Behavior* yang dimilikinya.

**Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis 3**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1486.442	2	743.221	16.165	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7724.236	168	45.978		
	Total	9210.678	170			

a. Dependent Variable: ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

b. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMITMEN ORGANISASI

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikan untuk hubungan X1 dan X2 secara simultan terhadap Y sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $16.165 > F$  table 3.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

**Tabel 9.** Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 <sup>a</sup>	.661	.451	6.78068

a. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMITMEN ORGANISASI

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,661 atau (66,1%), artinya bahwa 66,1% faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu variabel komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional*, sedangkan sisanya sebesar 33,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **Pembahasan**

Berdasarkan dari hasil uji analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23.0 for Windows diperoleh hasil uji Hipotesis 1 menunjukkan angka signifikan sebesar 0,000 dibawah 0,05, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa ada hubungan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* diterima. Nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0,284 yang berarti bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jika komitmen organisasi semakin tinggi, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan semakin tinggi. Berdasarkan nilai *R Square* sebesar 0,498, maka dapat disimpulkan bahwa besaran hubungan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT."X" sebesar 49,8 % sedangkan 50,2 % sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebagian besar *customer service* yang memiliki komitmen organisasi di PT. "X" berada pada kategori sedang. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil skor yang diperoleh yaitu sebanyak 57% berada pada kategori sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 97 *customer service*, sementara pada kategori tinggi sebesar 36% dengan jumlah frekuensi 62 *customer service* dan yang berada pada kategori rendah sebanyak 7% dengan frekuensi sebanyak 12 *customer service*. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas *customer service* yang memiliki komitmen organisasi di PT. "X" berada pada kategori sedang. Penilaian tersebut didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan dengan aspek-aspek komitmen organisasi di PT. "X". Menurut Mowday et al., (1979) aspek komitmen organisasi sendiri ada tiga, yaitu kepercayaan dan penerimaan karyawan terhadap tujuan dan nilai organisasi, kesediaan karyawan dalam berusaha dan bersungguh-sungguh demi mencapai tujuan organisasi dan keinginan besar karyawan untuk loyal terhadap organisasi. Ketiga aspek tersebut yang peneliti gunakan untuk dapat mengetahui bagaimana tingkat komitmen organisasi karyawan di PT. "X" dengan hasil yang didapatkan bahwa tingkat komitmen organisasi perusahaan tersebut tergolong kategori sedang. Penilaian "sedang" yang didapat dari 97 *customer service* tersebut disebabkan oleh kondisi lapangan dilihat dari loyalitas pada organisasi. Komitmen yang sedang juga memengaruhi saat bekerja, seperti apabila diberikan suatu project karyawan melakukan pekerjaan tersebut namun tidak dengan sepenuh hati yang mengakibatkan tidak mendapatkan hasil pekerjaan yang memuaskan.

Sementara untuk karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi tergolong kategori tinggi sebanyak 36% dengan jumlah frekuensi 62 *customer service*. Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan yang berkomitmen rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk karyawan. Karyawan yang berkomitmen tinggi akan memiliki produktivitas tinggi. Adapun karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi tergolong kategori rendah sebanyak 7% dengan jumlah frekuensi sebanyak 12 *customer service* menunjukkan komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar organisasi dan seseorang yang memiliki komitmen organisasi rendah akan memengaruhi kehadiran dan loyalitas pada organisasi. Komitmen yang rendah juga memengaruhi saat bekerja, seperti tidak ada keterikatan secara emosional dan tidak banyak berkontribusi.

Luthan, (2011) menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan salah satu komponen yang dibutuhkan sebagai karyawan karena dengan adanya sikap bekerja secara optimal maka dapat mendukung timbulnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Bone, (2018) menjelaskan bahwa organisasi yang ingin karyawannya memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi harus berfokus kepada peraturan kebijakan sumber daya manusia manusia yang terkait dengan komitmen organisasi. Karena karyawan yang merasa lebih puas terhadap kebijakan organisasi akan lebih berkomitmen dan cenderung menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih tinggi. Karyawan yang merasa puas tersebut akan dapat memberikan kinerja dengan hasil yang baik dan maksimal.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Saraswati & Hakim, (2019) berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Studi dengan 58 pegawai menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh 46% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* organisasi di Malang. Sejalan dengan penelitian (Nasichudin & Azzuhri, 2013) diketahui bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif pada *Organizational Citizenship Behavior*, meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dan produktivitas karyawan secara signifikan. Menurut Yusuf dan Syarif, (2018) berpendapat bahwa karyawan yang berkomitmen pada organisasi cenderung bersikap berbeda dengan yang tidak berkomitmen, mempengaruhi perilaku seperti partisipasi, turnover, kerja sama, dan lingkungan kerja secara positif.

Uji Hipotesis 2 menunjukkan angka signifikan sebesar 0,000 dibawah 0,05, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa ada hubungan antara gaya kepemimpinan *transformasional* dengan *Organizational Citizenship Behavior* diterima. Nilai koefisien gaya kepemimpinan *transformasional* sebesar 0,254 yang berarti bahwa gaya kepemimpinan *transformasional* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jika gaya kepemimpinan *transformasional* semakin tinggi, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan semakin tinggi. Berdasarkan nilai *R Square* sebesar 0,482, maka dapat disimpulkan bahwa besaran hubungan gaya kepemimpinan *transformasional* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT.”X” sebesar 48,2 % sedangkan 51,8 % sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sebagian besar karyawan menilai bahwa tingkat gaya kepemimpinan *transformasional* di PT. "X" berada pada kategori sedang. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil skor yang diperoleh yaitu sebanyak 70% berada pada kategori sedang dengan jumlah frekuensi sebanyak 120 *customer service*, sementara pada kategori tinggi sebesar 25% dengan jumlah frekuensi 42 *customer service* dan yang berada pada kategori rendah sebanyak 5% dengan frekuensi sebanyak 9 *customer service*. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan menilai tingkat gaya kepemimpinan

*transformasional* di PT. "X" berada pada kategori sedang. Penilaian tersebut kemungkinan didasarkan pada pengamatan karyawan terkait dengan aspek-aspek gaya kepemimpinan *transformasional* di PT. "X". Menurut Yulk, (2003) aspek kepemimpinan *transformasional* sendiri ada empat, yaitu *idealized influence* (kemampuan untuk mempengaruhi nilai-nilai yang dimiliki dan mendapatkan kepercayaan karyawan), *individualized consideration* (kemampuan memperhatikan tiap individu karyawan), *inspirational motivation* (kemampuan memotivasi dan menginspirasi) dan *intellectual stimulation* (kemampuan merangsang kreatifitas bawahan). Keempat aspek tersebutlah yang membuat banyak karyawan di PT. "X" menganggap tingkat kepemimpinan *transformasional* disana rendah. Penilaian "sedang" dari 120 *customer service* tersebut kemungkinan disebabkan oleh kondisi lapangan, dimana menurut karyawan atasan tidak memberikan perhatian secara individu pada tiap karyawan dan tidak dilibatkan dalam memutuskan penambahan produk baru. Sehingga karyawan menilai tingkat kepemimpinan *transformasional* di PT. "X" kurang maksimal.

Sementara untuk karyawan yang menilai variabel gaya kepemimpinan *transformasional* berada pada kategori tinggi sebanyak 25% dengan jumlah frekuensi 42 *customer service*. Pemimpin yang mendapatkan kepercayaan tinggi dari karyawannya merupakan pemimpin yang memiliki kepercayaan tinggi kepada nilai-nilai besar, mulia niatnya dan luhur. Pemimpin tersebut akan menularkan kepada karyawannya akan sifat dan perilakunya pada hal yang positif demi mewujudkan tujuan mulia sebagaimana tujuan (visi) yang telah ditentukan. Adapun karyawan yang memberikan penilaian pada kepemimpinan *transformasional* berada pada kategori rendah sebanyak 5% dengan jumlah frekuensi sebanyak 9 *customer service*. Kejadian demikian menunjukkan kemungkinan bahwa karyawan menilai atasan tidak menyampaikan visi dan misi, atasan tidak dapat dipercaya, tidak melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan, tidak melibatkan karyawan pada project baru, tidak dapat memberikan motivasi maupun menginspirasi karyawan dan tidak mendapatkan perhatian dari atasan secara langsung, sehingga penilaian karyawan terhadap tingkat kepemimpinan *transformasional* di PT. "X" cenderung rendah.

Gaya kepemimpinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana seorang pemimpin dalam membimbing, cara mengambil keputusan, memotivasi anggotanya, cara mengendalikan emosi saat terjadi suatu kondisi yang tidak berjalan sesuai rencana. Cara-cara pemimpin dalam melakukan semua itu mempengaruhi terbentuknya sikap *Organizational Citizenship Behavior* pada seorang karyawan. MacKenzie, et. al (2002) dalam pengertian bidang organisasi menemukan bahwa salah satu faktor terpenting dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kepemimpinan dalam organisasi. Kepemimpinan bukan sekedar kemampuan untuk mendorong, mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya untuk berperilaku sesuai dengan keinginannya. Pada tingkat individu misalnya, pemimpin juga melibatkan diri dalam pemberian nasehat, bimbingan, inspirasi, dan motivasi kepada para karyawan. Ketika hubungan berjalan dengan baik maka karyawan akan merasa diperhatikan oleh pemimpin yang berdampak pada meningkatnya rasa kepercayaan diri dalam bekerja, dan juga menimbulkan perilaku ekstra pada diri karyawan tersebut untuk melakukan tugas yang tidak hanya menjadi tugas pokoknya saja.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Sarwadhmana, dkk (2021) berjudul "Hubungan Gaya Kepemimpinan *transformasional* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta" dengan sampel penelitian 55 pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan *transformasional* berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Sejalan dengan hasil penelitian dari Widyastuti & Manara, (2014) menyatakan bahwa Gaya kepemimpinan *transformasional* ini dapat memotivasi bawahan dengan berbagai cara, termasuk meningkatkan kesadaran akan hasil kerja, mendorong kepentingan organisasi, dan

mengaktifkan pemimpin sesuai kebutuhan bawahan. Diharapkan hal ini akan meningkatkan kerjasama tim dan kinerja organisasi secara optimal.

Uji hipotesis 3 menunjukkan angka signifikan sebesar 0,000 dibawah 0,05, sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa hubungan antara komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT."X" diterima. Nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0,284 dan nilai koefisien gaya kepemimpinan *transformasional* sebesar 0,254 yang berarti bahwa ada hubungan yang positif antara komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada *customer service* PT."X". Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,661 hal ini menunjukkan 66,1% *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional* secara simultan sedangkan sisanya sebesar 33,9 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

Kepemimpinan dan komitmen organisasi menjadi hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Seorang karyawan akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* apabila karyawan tersebut sudah memiliki kepemimpinan yang baik terhadap pekerjaannya. Selain kepemimpinan yang sangat berperan penting dalam mewujudkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, faktor lain yang dapat memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi menggambarkan loyalitas yang dimiliki karyawan terhadap perusahaan, apabila karyawan sudah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan maka karyawan tersebut akan rela mengorbankan apa yang dimilikinya demi kepentingan organisasi.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Nurcahyo, (2012) adanya pengaruh signifikan antara kepemimpinan dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian Syahfarnas, (2014) juga menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri & Suwandana, (2016) berjudul "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan" Penelitian dengan 61 responden menunjukkan komitmen organisasi dan gaya kepemimpinan *transformasional* berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior* di Kabupaten Badung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang memahami komitmen organisasi dapat memberikan hasil kerja optimal dan kepemimpinan *transformasional* juga berpengaruh positif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil yang diperoleh bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebagian besar disebabkan oleh perasaan bangga menjadi bagian dalam Perusahaan, karena ketika karyawan mempunyai rasa bangga terhadap Perusahaan maka karyawan akan memberikan yang terbaik kepada perusahaannya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi dengan demikian komitmen yang terbentuk akan berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* sehingga karyawan akan berperilaku secara sukarela diluar tugas utama karyawan demi kepentingan perusahaan. Hasil yang diperoleh bahwa gaya kepemimpinan *transformasional* memiliki hubungan yang positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa perilaku pemimpin sangat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan *transformasional*

bagaimana seorang pemimpin dalam membimbing, cara mengambil keputusan, memotivasi anggotanya, cara mengendalikan emosi saat terjadi suatu kondisi yang tidak berjalan sesuai rencana demi kepentingan Perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsari, L., & Laksmiwati, H. (2021). Hubungan antara komitmen organisasi dengan organizational citizenship behavior pada guru di smk x. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(6), 1–12.
- Ariani, D. W. (2013). The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior. *International Journal of Business Administration*, 4(2), 46.
- Ariati, J. (2017). Hubungan Antara Subjective Well-Being dan Organizational Citizenship Behavior Pada Petugas Customer Service Di Plaza Telkom Regional Division IV. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*.
- Azwar, S. (2019). *Metode penelitian psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Bass, B. M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19–31.
- Danendra, A. A. N. B., & Mujiati, N. W. (2016). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Udayana University.
- Dewi, F. K. U., & Indrawati, E. S. (2019). Hubungan Antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Bagian Customer Service PT. Garuda Indonesia. *Jurnal EMPATI*, 8(1), 144–150.
- Husodo, Y. R. P. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Jatim Indo Lestari. *Agora*, 6(1).
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational citizenship behavior (OCB) karyawan pada perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62–70.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior an evidence-based approach twelfth edition*. McGraw-Hill Education.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247.
- Saraswati, K. D. A., & Hakim, G. R. U. (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. *Jurnal Sains Psikologi*, 8(2), 238–247.
- Sarwadhamana, R. J., Sumarni, S., & Yuliandari, N. (2021). Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 191–197.
- Setiawan, R., & Putra, R. A. (2021). Sistem Informasi Layanan Outsourcing Tenaga Kerja Terpada Satu Pintu. *Techno Xplore: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 82–90.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suparjo, D. P. R. R. (2016). Pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB)(Studi Pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi Dan Bisnis, 1(1).

Yukl, G. (2010). Kepemimpinan dalam organisasi, edisi kelima. Jakarta: PT. Indeks.



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**