

**PENGARUH ORGANIZATIONAL TRUST DAN IKLIM ORGANISASI  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
(Studi pada PT Telkom Kandatel Banjar)**

Virginia Zulyantina NS<sup>1</sup>, Nurdyana Mulyatini<sup>2</sup>, Ali Muhidin<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Galuh  
Virginiazulyantina@gmail.com

**Abstrak**

*Penelitian ini difokuskan pada pengaruh organizational trust dan iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) (suatu studi pada PT Telkom Kandatel Banjar). Tujuan dari penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui pengaruh organizational trust terhadap organizational citizenship behavior (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar 2). Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar 3). Untuk mengetahui pengaruh organizational trust dan iklim organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey dan asosiatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi, analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi, uji Signifikansi Parsial (uji t), dan uji signifikansi simultan (uji f). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa organizational trust dan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).*

**Kata Kunci : Organizational Trust, Iklim Organisasi, Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

**Pendahuluan**

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam lingkup organisasi. Sumber daya manusia salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan (Waspo & Minadaniati, 2012). Berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan biasanya akan ditandai oleh kemampuan perusahaan tersebut dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Kinerja dan kualitas karyawan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan dari sistem kerja yang berlaku. Apabila karyawan merasakan kenyamanan dalam bekerja, tentu akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada

perusahaan tempat bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin.

Dalam penelitian Meylandani (2013:2) “perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya faktor iklim organisasi penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang kuat iklim organisasi dan OCB”. Iklim organisasi secara nyata dapat mempengaruhi meningkatnya kegiatan OCB maka iklim organisasi harus diutamakan perusahaan.

Kepercayaan merupakan bagian terpenting untuk interaksi organisasi yang sukses dengan melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada, agar dapat membangun hubungan kerja yang saling percaya satu sama lain. Konteks kepercayaan melibatkan rasa kepercayaan kelompok bahwa organisasi mereka berniat untuk memperlakukan karyawan secara wajar dan dengan rasa hormat.

PT Telkom Kandatel Banjar merupakan kantor yang dibawah kantor wilayah Telkom daerah Tasikmalaya. Dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan PT Telkom Kandatel Banjar, tingkat OCB di perusahaan masih sangat rendah karena masih terdapat beberapa karyawan yang belum pernah mengerjakan tugas lain selain tugas pokoknya, selain itu bila ada karyawan yang terlihat membutuhkan bantuan atau sedang mengalami *overload* maka karyawan lain cenderung menunggu perintah dari atasan untuk memberi bantuan. Sekalinya menunjukkan perilaku OCB selalu didasari untuk melakukan promosi diri.

Selain itu, ada juga permasalahan yang berkaitan dengan iklim organisasi di PT Telkom Kandatel Banjar yaitu dimana masih adanya hubungan yang kurang baik yang menyebabkan konflik dan pertentangan atau perbedaan pendapat diantara sesama karyawan yang akan berdampak pada suasana kerja yang tidak nyaman sehingga karyawan sulit untuk menunjukkan perilaku OCB dan juga beberapa karyawan belum memiliki tanggung jawab kalau dilihat dari perilakunya, dimana dalam menjalankan setiap pekerjaannya masih lambat dan cenderung masih

mengandalkan karyawan lainnya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Terkait dari permasalahan tersebut, adapun jumlah keluhan pelanggan terkait jaringan pada PT Telkom Kandatel Banjar dapat dilihat dari Tabel 1.1 di bawah ini.

**Table 1.1**  
**Persentase Data Keluhan Pelanggan Terkait Jaringan yang Dapat Diselesaikan pada Tahun 2018**

<b>Bulan</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
Januari	100%	93.98%
Februari	100%	94.53%
Maret	100%	93.85%
April	100%	95.24%
Mei	100%	93.58%
Juni	100%	93.51%
Juli	100%	95.96%
Agustus	100%	94.86%
September	100%	97.59%
Oktober	100%	96.60%
November	100%	97.60%
Desember	100%	98.28%

*Sumber : PT Telkom Kandatel Banjar 2019*

Dari data tersebut menunjukkan bahwa PT Telkom Kandatel Banjar mengalami permasalahan terkait realisasi pencapaian penyelesaian keluhan pelanggan yang belum mencapai target sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Adanya keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan dapat disebabkan salah satunya oleh iklim organisasi yang kurang baik sehingga menimbulkan suasana kerja yang tidak nyaman dan juga terbatasnya karyawan dengan skill yang dimiliki tidak selalu sebanding dengan keluhan pelanggan yang diterima.

Dengan data yang menunjukkan tidak tercapainya target perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan yang bisa disebabkan oleh rendahnya kepercayaan

organisasi. Kepercayaan karyawan dalam organisasi misalkan perusahaan bisa terus memenuhi harapan karyawan dalam menciptakan hubungan timbal balik kepercayaan dan keadilan organisasi. Di PT Telkom Kandatel Banjar sendiri, sistem gaji dan tunjangan yang diberikan disesuaikan dengan golongan kerja karyawan itu sendiri. Sementara proses kerja dan prestasi kerja yang dicapai relatif sama dengan karyawan yang lainnya. Sehingga hal ini memunculkan adanya rasa ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan karyawan terhadap organisasi yang menyebabkan tidak tercapainya target-target yang ditentukan oleh perusahaan.

Hal ini menjadi penting dan layak untuk dikaji bagaimana perusahaan mampu membangun serta menciptakan kepercayaan organisasi dan iklim organisasi yang baik sehingga mampu meningkatkan semangat kerja para karyawan dan agar terciptanya OCB yang meningkat dalam bekerja. Dengan penelitian ini, diharapkan menjadi salah satu masukan bagi setiap perusahaan dalam memelihara sumber daya manusia dengan baik agar tercipta produktivitas yang efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Berdasarkan beberapa uraian masalah diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Organizational Trust* dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”**.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *organizational trust* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar ?
2. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar ?
3. Bagaimana pengaruh *organizational trust* dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh *organizational trust* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar

2. Pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar
3. Pengaruh *organizational trust* dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar

Manfaat Penelitian dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam segi teoritis maupun praktis, diantaranya yaitu dapat menambah wawasan, pengetahuan, informasi, dan pemahaman memahami lebih dalam mengenai uraian *organizational trust*, iklim organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior*.

### **Landasan Teoritis**

Cummings dan Bromiley, yang dikutip oleh Altuntas dan Baykal (2010) berpendapat Kepercayaan organisasi adalah keyakinan dari individu atau kelompok secara keseluruhan bahwa individu atau organisasi akan melakukan segala upaya, baik *expilcit* maupun tersirat, dengan itikad baik untuk bertindak sesuai dengan komitmen, bahwa kejujuran dalam hubungan akan memastikan konsekuensi dari komitmen, dan bahwa orang-orang yang terlibat tidak akan berusaha untuk mengambil keuntungan dari orang lain bahkan jika mereka memiliki kesempatan. Tagiuri dan Litwin dalam Prihatsanti & Dewi (2010) mengatakan bahwa ‘iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi’. Organ, et. al. dalam Purwanto (2015:12), mendefinisikan *OCB* sebagai berikut: Perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui dalam sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan melaksanakan tugas atau deskripsi pekerjaan, yang berhubungan dengan kontrak kerja seseorang terhadap organisasi. perilaku lebih kepada suatu hal yang dipilih seseorang, sehingga apabila tidak dikerjakan maka tidak akan mendapatkan sanksi.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2016:6) pengertian metode survey adalah : Penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan pengedaran kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Selanjutnya menurut Sugiyono (2017:37) pengertian metode asosiatif adalah “Suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih”.

## Hasil penelitian dan pembahasan

### Hasil penelitian

#### Hasil Penelitian tentang *Organizational Trust* di PT Telkom Kandatel Banjar

Tabel 4.17

#### Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

#### Mengenai Variabel *Organizational Trust* di PT Telkom Kandatel Banjar

No	Pernyataan	Skor yang Ditargetkan	Skor yang Tercapai	Skor Rata-rata
<b>1.</b>	<b>Komunikasi</b>			
	Komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan selalu baik.	40 X 5 = 200	180	178
	Semua karyawan memiliki hubungan yang baik	40 X 5 = 200	176	
<b>2.</b>	<b>Dukungan</b>			
	Saya bersedia perusahaan mempengaruhi saya	40 X 5 = 200	141	156,5
	Saya bersedia memberikan informasi yang benar untuk kepentingan perusahaan.	40 X 5 = 200	172	

No	Pernyataan	Skor yang Ditargetkan	Skor yang Tercapai	Skor Rata-rata
<b>3.</b>	<b>Rasa Hormat</b>			
	Mudah bagi saya untuk menyetujui kebijakan-kebijakan penting perusahaan yang berkaitan dengan karyawan	40 X 5 = 200	163	168,5
	Saya percaya terhadap perintah pimpinan	40 X 5 = 200	174	
<b>4.</b>	<b>Keadilan</b>			
	Saya percaya perusahaan memberika timbal balik terhadap kontribusi yang telah saya berikan kepada perusahaan	40 X 5 = 200	184	176
	Gaji dan tunjangan sudah sesuai dengan apa yang saya berikan kepada perusahaan	40 X 5 = 200	168	
<b>5.</b>	<b>Dapat Diprediksi</b>			
	Kehandalan karyawan dalam menangani situasi	40 X 5 = 200	154	153,5
	Karyawan dapat konsisten membuat penilaian pada diri seseorang	40 X 5 = 200	153	
<b>Jumlah</b>		2000	1665	832,5
<b>Rata-Rata</b>		200	166,5	166,5

Sumber : Data yang Diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai *organizational trust* diperoleh skor tertinggi pada indikator komunikasi yaitu dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 178 sedangkan nilai indikator terendah adalah pada indikator dapat diprediksi yaitu dengan skor rata-rata sebesar 153,5. Skor tertinggi

diperoleh dari saya percaya perusahaan memberika timbal balik terhadap kontribusi yang telah saya berikan kepada perusahaan dengan skor 184 dan skor terendah diperoleh dari pernyataan Karyawan dapat konsisten membuat penilaian pada diri seseorang dengan skor 153. Untuk memberikan interval penilaian maka dilakukan perhitungan skor, berdasarkan skor tertinggi dan skor terendah sebagai berikut :

Nilai tertinggi secara keseluruhan =  $5 \times 40 \times 10 = 2000$

Nilai terendah secara keseluruhan =  $1 \times 40 \times 10 = 400$

Jumlah Kriteria pernyataan = 5

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penulis gunakan interval sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Penentuan Interval**

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
0 – 400	Sangat tidak baik
401 – 800	Tidak baik
801–1200	Cukup baik
1201– 1600	Baik
<b>1601-2000</b>	<b>Sangat baik</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4.18 nilai yang diperoleh dari tanggapan responden tentang *organizational trust* adalah sebesar 1.665 atau 83,25% dari jumlah penilaian yang ditargetkan dan dalam tabel klasifikasi penilaian angka tersebut berada dalam interval 1601 – 2000 sehingga hal ini berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa *organizational trust* (kepercayaan organisasi) yang ada pada PT Telkom Kandatel Banjar termasuk dalam kategori sangat baik.

### **Hasil Penelitian Tentang Iklim Organisasi di PT Telkom Kandatel Banjar**

**Tabel 4.35**  
**Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai**



**Variabel Iklim Organisasi di PT Telkom Kandatel Banjar**

No	Pernyataan	Skor yang Ditargetkan	Skor yang Tercapai	Skor Rata-rata
<b>1.</b>	<b><i>Autonomy</i></b>			
	Saya merasa sua-sana lingkungan kerja sangat men-dukung untuk ber-kinerja lebih baik lagi.	40 X 5 = 200	162	166,5
	Suasana lingkung-an kerja saya saat ini sangat sesuai dengan yang saya harapkan	40 X 5 = 200	171	
<b>2.</b>	<b><i>Cohesion</i></b>			
	Rekan kerja selalu membantu apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja	40 X 5 = 200	159	159,5
	Saya selalu ber-sedia mengganti-kan pekerjaan re-kan kerja ketika dia berhalangan hadir	40 X 5 = 200	160	
<b>3.</b>	<b><i>Trust</i></b>			
	Saya merasa hubu-ngan antara bawa-han dan atasan te-lah menumbuhkan saling menghormati satu sama lain	40 X 5 = 200	181	181
	Saya merasa hubu-ngan antara saya dengan rekan kerja terjalin harmonis	40 X 5 = 200	181	
<b>4.</b>	<b><i>Pressure</i></b>			
	Dalam menyelesaikan pekerjaan harus selalu mencapai target dan selalu tepat waktu	40 X 5 = 200	187	179,5
	Saya merasa tidak ditekan dalam me-	40 X 5 = 200	172	

	mperbaiki kinerja baik individu ataupun <i>team work</i>			
<b>5.</b>	<b><i>Support</i></b>			
	Bila mendapat ma-salah, atasan selalu memberikan ide/ saran kepada saya untuk memecah-kan persoalan tersebut.	40 X 5 = 200	170	167
	Saya selalu men-dapatkan dukung-an dari rekan-rek-an kerja setiap ha-rinya.	40 X 5 = 200	164	
<b>6.</b>	<b><i>Recognition</i></b>			
	Selalu adanya <i>rew-ard</i> ketika target perusahaan tercapai.	40 X 5 = 200	180	176,5
	Saya mendapat im-balan yang sesuai apabila saya dapat menyelesaikan tugas sesuai target perusahaan	40 X 5 = 200	173	
<b>7.</b>	<b><i>Fairness</i></b>			
	Tingkat ketegasan atasan saya kepada bawahan membuat seluruh bawahan taat pada aturan yang berlaku.	40 X 5 = 200	172	170
	Pembagian tugas di tempat kerja saya sangat jelas, sehingga memudahkan saya bekerja.	40 X 5 = 200	168	
<b>8.</b>	<b><i>Innovation</i></b>			
	Saya memiliki ke-empatan untuk memutuskan suatu masalah dalam pe-kerjaan sendiri tan-pa harus bertanya kepada atasan.	40 X 5 = 200	148	159,5
	Perusahaan selalu mendukung/ mere-	40 X 5 = 200	171	

	spion ketika para karyawan mempunyai inovasi baru.			
<b>Jumlah</b>		3200	2719	1359,5
<b>Rata-Rata</b>		200	169,93	169,93

Sumber : Data yang Diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai iklim organisasi diperoleh skor tertinggi pada indikator *trust* yaitu dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 181 sedangkan nilai indikator terendah adalah pada indikator *cohesion* dan *innovation* yaitu dengan skor rata-rata sebesar 159,5. Skor tertinggi diperoleh dari pernyataan dalam menyelesaikan pekerjaan harus selalu mencapai target dan selalu tepat waktu dengan skor 187 dan skor terendah diperoleh dari pernyataan rekan kerja selalu membantu apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja dengan skor 159. Untuk memberikan interval penilaian maka dilakukan perhitungan skor, berdasarkan skor tertinggi dan skor terendah sebagai berikut :

Nilai tertinggi secara keseluruhan =  $5 \times 40 \times 16 = 3200$

Nilai terendah secara keseluruhan =  $1 \times 40 \times 16 = 640$

Jumlah Kriteria pernyataan = 5

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penulis gunakan interval sebagai berikut:

**Tabel 4.36**  
**Penentuan Interval**

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
0-640	Sangat tidak baik
641– 1280	Tidak baik
1281 – 1921	Cukup baik
1921 – 2560	Baik

**2561 – 3200**

**Sangat baik**

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4.36 nilai yang diperoleh dari tanggapan responden tentang Iklim Organisasi adalah sebesar 2719 atau 85% dari jumlah penilaian yang ditargetkan dan dalam tabel klasifikasi penilaian angka tersebut berada dalam interval 2561 – 3200 sehingga hal ini berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi yang ada pada PT Telkom Kandatel Banjar termasuk dalam kategori sangat baik.

### **Hasil Penelitian Tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar**

. Tabel 4.57

#### **Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar**

No	Pernyataan	Skor yang Ditargetkan	Skor yang Tercapai	Skor Rata-rata
<b>1.</b>	<b><i>Altruism</i></b>			
	Saya dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan.	40 X 5 = 200	161	153.5
	Saya pernah me-nggantikan rekan kerja yang tidak masuk/istirahat.	40 X 5 = 200	159	
	Saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur.	40 X 5 = 200	130	
	Dalam bekerja, saya memberikan saran kepada re-kan kerja tanpa diminta.	40 X 5 = 200	164	
<b>2.</b>	<b><i>Conscientiousness</i></b>			
	Saya merasa puas dalam hati bila pe-	40 X 5 = 200	189	174,75

	kerjaan saya sele-sai tepat pada waktunya			
	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab	40 X 5 = 200	190	
	Saya berani mengambil resiko apapun untuk bertanggung jawab dan melaksanakan hasil keputusan rapat bersama.	40 X 5 = 200	178	
	Saya rela melakukan pekerjaan di-hari libur jika memang diperlukan	40 X 5 = 200	142	
<b>3.</b>	<b><i>Sportsmanship</i></b>			
	Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan.	40 X 5 = 200	166	
	Saya pernah mengajak rekan kerja saya untuk makan siang bersama dan <i>sharing</i> mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya.	40 X 5 = 200	164	160
	Saya pernah mengingatkan teman agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya.	40 X 5 = 200	161	
	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan.	40 X 5 = 200	149	
<b>4.</b>	<b><i>Courtesy</i></b>			
	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan.	40 X 5 = 200	161	167,5
	Saya memberikan bantuan dalam pe-	40 X 5 = 200	181	

	kerjaan bila itu mengangkut tanggungjawab saya.			
	Jika perusahaan memberlakukan kebijakan baru dan tidak sesuai dengan pendapat saya, saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut.	40 X 5 = 200	158	
	Saya selalu aktif mengikuti perkembangan perusahaan	40 X 5 = 200	170	
<b>5.</b>	<b><i>Civic Virtue</i></b>			
	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja.	40 X 5 = 200	175	169,5
	Saya tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan	40 X 5 = 200	165	
	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya.	40 X 5 = 200	168	
	saya mampu mencari beberapa cara untuk mengatasi permasalahan di tempat kerja.	40 X 5 = 200	170	
	<b>Jumlah</b>	4000	3301	825,25
	<b>Rata-Rata</b>	200	165,05	165,05

Sumber : Data yang Diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.57 diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai iklim organisasi diperoleh skor tertinggi pada indikator *conscientiousness* yaitu dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 174,75 sedangkan nilai indikator terendah

adalah pada indikator *altruism* yaitu dengan skor rata-rata sebesar 153,5. Skor tertinggi diperoleh dari pernyataan setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab dengan skor 190 dan skor terendah diperoleh dari pernyataan saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur dengan skor 130. Untuk memberikan interval penilaian maka dilakukan perhitungan skor, berdasarkan skor tertinggi dan skor terendah sebagai berikut :

Nilai tertinggi secara keseluruhan =  $5 \times 40 \times 20 = 4000$

Nilai terendah secara keseluruhan =  $1 \times 40 \times 20 = 800$

Jumlah kriteria pernyataan = 5

Berdasarkan perhitungan tersebut maka penulis gunakan interval sebagai berikut:

**Tabel 4.58**  
**Penentuan Interval**

<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
0 – 800	Sangat tidak baik
801 – 1600	Tidak baik
1601 – 2400	Cukup baik
2401 – 3200	Baik
<b>3201 – 4000</b>	<b>Sangat baik</b>

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4.58 nilai yang diperoleh dari tanggapan responden tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebesar 3301 atau 82,5% dari jumlah penilaian yang ditargetkan dan dalam tabel klasifikasi penilaian angka tersebut berada dalam interval 3201 – 4000 sehingga hal ini berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* yang ada pada PT Telkom Kandatel Banjar termasuk dalam kategori sangat baik.

## Pembahasan

### **Pengaruh *Organizational Trust* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar**

Berdasarkan hasil penelitian di PT Telkom Kandatel Banjar diketahui bahwa terdapat pengaruh *organizational trust* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,878 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 77,08% yang artinya bahwa *organizational trust* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 77,08%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hasil perhitungan di atas dengan  $\alpha$  (alpha) untuk uji dua pihak dan  $dk = n-2$  (38) diperoleh bobot  $t_{hitung} = 11,305$  sedangkan bobot  $t_{tabel} = 2,041$ . Jadi dari hasil perhitungan ternyata *organizational trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Menurut Altuntas dan Baykal (2010) bahwa : “Kepercayaan organisasi memiliki dampak positif pada peningkatan motivasi, *Organizational Citizenship Behavior*, komitmen organisasi dan kepuasan kerja”.

### **Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar**

Berdasarkan hasil penelitian di PT Telkom Kandatel Banjar diketahui bahwa terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,806 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 64,96% yang artinya bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjarsebesar 64,96%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  hasil perhitungan di atas dengan  $\alpha$  (alpha) untuk uji dua pihak dan  $dk = n-2$  (38) diperoleh bobot  $t_{hitung} = 8,3936$ , sedangkan bobot  $t_{tabel} = 2,041$ . Jadi dari hasil perhitungan ternyata iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan



terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Meylandani (2013) “Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya faktor iklim organisasi penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang kuat iklim organisasi dan OCB”.

### **Pengaruh *Organizational Trust* dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar**

Hasil penelitian di PT Telkom Kandatel Banjar menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *organizational trust* dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar dengan hasil uji korelasi sebesar 0,892 yang memiliki tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 79,56% yang artinya bahwa *organizational trust* dan iklim organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT Telkom Kandatel Banjar sebesar 79,56%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  hasil perhitungan di atas dengan  $\alpha$  (alpha) untuk uji dua pihak dan  $dk = n-3$  (37) diperoleh bobot  $F_{hitung} = 46,7268$ , sedangkan bobot  $F_{tabel} = 3,257$ . Jadi dari hasil perhitungan ternyata *organizational trust* dan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*. Jamilah, Mariatin dan Novliadi (2017) mengemukakan bahwa “bila dalam organisasi itu dikembangkan iklim organisasi yang sesuai kebutuhan karyawan hal ini nantinya akan menimbulkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi dan membuat karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang positif dalam mencapai tujuan organisasi. Sehingga ketika iklim organisasi dan kepercayaan organisasi sudah baik maka *organizational citizenship behavior (OCB)* akan semakin meningkat”.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Organizational trust* pada PT Telkom Kandatel Banjar selama ini sudah sangat baik. Berdasarkan hasil hipotesis bahwa *organizational trust* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *organizational trust* pada perusahaan maka *organizational citizenship behavior* (OCB) akan semakin meningkat.
2. Iklim organisasi pada PT Telkom Kandatel Banjar selama ini sudah sangat baik. Berdasarkan hasil hipotesis bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik iklim organisasi pada perusahaan maka *organizational citizenship behavior* (OCB) akan semakin meningkat.
3. *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT Telkom Kandatel Banjar selama ini sudah sangat baik. Berdasarkan hasil hipotesis bahwa terdapat pengaruh *organizational trust* (kepercayaan organisasi) dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *organizational trust* dan iklim organisasi pada perusahaan maka *organizational citizenship behavior* (OCB) akan semakin meningkat.

Berdasarkan simpulan yang diuraikan di atas, pada kesempatan ini penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya untuk meningkatkan *organizational trust* (kepercayaan organisasi) , pihak perusahaan lebih memperhatikan aspek dukungan yaitu dengan cara lebih meningkatkan dalam hal memotivasi para karyawan dan lebih menghargai atas hasil kerja para karyawan sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik lagi.
2. Untuk meningkatkan iklim organisasi, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan aspek *innovation* yaitu dengan cara lebih memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memutuskan suatu masalah dalam

- pekerjaanya sendiri asalkan tidak keluar dari aturan perusahaan. Sehingga karyawan dapat mengembangkan inovasi yang mereka miliki.
3. Untuk lebih meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan, maka sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan setiap kontribusi atau pekerjaan lebih dari pada yang dituntut secara formal dalam perusahaan yang diberikan karyawan kepada perusahaan, sehingga karyawan akan merasa puas dan merasa lebih dihargai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altuntas, S., dan Baykal, U. 2010. Relationship between nurses' organizational trust levels and their organizational citizenship behaviors. *Journal of Nursing Scholarship*, 42, (2), 186-194. Retrieved from doi:10.1111/j.1547-5069.2010.01347.x Diakses pada tanggal 05 Januari 2019.
- Meylandani, Dharing. 2013. *Hubungan Iklim Organisasi dan Organizational Citizens Behavioral (OCB)* pada Perawat RSUD Kanjuruhan Kepanjen. Diakses pada tanggal 08 Januari 2019.
- Prihatsanti dan Dewi, K.S. 2010. *Hubungan Iklim Organisasi dan Organizational Citizens Behavioral (OCB)* Gurudi Kecamatan Mojolaban Sukoharjo. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*. 7, (1). Diakses pada tanggal 22 Desember 2018.
- Purwanto, SA. 2015. *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Skripsi. Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Diakses 28 Desember 2018.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Waspodo, A.W & Minadaniaty, L. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai pada PT. Trubus Swadaya Depok*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, vol. 3, No. 1. Diakses pada tanggal 18 Januari 2019.