



# JURNAL SAGA

(JURNAL ILMU SOSIAL, EKONOMI, HUKUM, PENDIDIKAN DAN HUMANIORA)

## **PENERAPAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI TOKO TITIPINVEO**

Rebecca Cheryl Josephine, Thomas Santoso

*Faculty of Business and Economics, Petra Christian University, Indonesia*

*Jurnal SAGA vol 3 no 1 (Januari-Juli 2024)*

**ISSN: 3025-4752**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *organizational citizenship behavior* yang diterapkan pada pegawai toko Titipinveo saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dalam pendekatan *individual life history*. Pada penelitian ini digunakan teknik wawancara semi terstruktur dan observasi untuk pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memperlihatkan perilaku *altruism* yang signifikan dalam mendukung kelancaran operasional toko. *Conscientiousness* yang ditunjukkan oleh pegawai berkontribusi signifikan terhadap efisiensi dan keberhasilan operasional toko. *Sportsmanship* bisa membuat lingkungan kerja menjadi harmonis dan produktif. Dimensi *courtesy* pada pegawai sudah cukup baik serta membutuhkan peningkatan di waktu yang akan mendatang. Dimensi *civic virtue* sudah diterapkan pada pegawai, namun belum sepenuhnya diterapkan secara maksimal. Jarak struktural, psikologis, dan fungsional di toko sangat berdampak pada bagaimana pegawai melakukan perilaku *organizational citizenship behavior*. Kedekatan fisik bisa mempermudah komunikasi dan pengawasan, interaksi sosial yang baik bisa memperkuat hubungan secara pribadi. Sekalipun adanya perbedaan budaya dan cara pandang, sikap saling menghormati dan kemauan mempelajari perbedaan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Dalam hal ini pengaturan jarak fungsional dengan adil, memastikan kedekatan tidak harus mengorbankan profesionalisme dan tanggung jawab pegawai, sehingga bisa meningkatkan motivasi pegawai.

Kata kunci: *Perilaku organisasi kewarganegaraan, operasional, sportivitas, kehati-hatian, kesopanan.*

### **ABSTRACT**

This study aims to examine the organizational citizenship behavior exhibited by employees at Titipinveo store. A descriptive qualitative method with an individual life history approach was used in this research. Data collection techniques included semi-structured interviews and observations. The findings indicate that employees demonstrate significant altruism in supporting the smooth operation of the store. The conscientiousness exhibited by employees significantly contributes to the efficiency and success of the store's operations. Sportsmanship fosters a harmonious and productive work environment. The courtesy dimension among employees is relatively good but requires further improvement in the future. The civic virtue dimension has been implemented, but not yet fully maximized. Structural, psychological, and functional distances within the store significantly affect how employees exhibit organizational citizenship behavior. Physical proximity facilitates communication and supervision, while good social interactions strengthen personal relationships.

Despite cultural and perspective differences, mutual respect and a willingness to learn from these differences create a harmonious work environment. Ensuring fair functional distance management allows physical closeness to enhance collaboration without compromising employee professionalism and responsibility, thereby increasing employee motivation.

Keywords: *Organizational citizenship behavior, operational, sportsmanship, conscientiousness, and courtesy.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis mengakibatkan munculnya persaingan yang ketat dengan perusahaan lain yang berada di industri sejenis. Segala upaya tentu akan dilakukan untuk menghadapi persaingan yang kuat, organisasi atau perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia yaitu pegawai yang dimiliki dengan baik. Jika sumber daya manusia dapat dikelola dengan baik, maka akan mencapai kinerja yang baik untuk memenuhi visi dan tujuan organisasi.

Kinerja karyawan memiliki peran yang vital dalam pencapaian visi dan tujuan perusahaan. Perusahaan dengan tingkat kinerja karyawan yang tinggi biasanya memiliki keunggulan kompetitif yang dapat digunakan dalam berkompetisi di pasar dan industri yang sejenis. Pentingnya peranan karyawan dalam keberhasilan suatu perusahaan memicu perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan kinerja karyawannya (Latifah & Efendi, 2018).

Menurut Markozy (2011) (dalam Titisari, 2014), karyawan yang baik (*good citizens*) adalah cenderung untuk menampilkan *organizational citizenship behavior* (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak OCB. OCB adalah perilaku individu yang bersifat kebijaksanaan, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan mendukung berfungsinya organisasi secara efisien dan efektif (Organ, et al., 2006). Kebijakan yang dimaksud dalam pengertian OCB ini merupakan wewenang, kekuatan individu untuk membuat keputusan sesuai dengan penilaian pribadi, atau sederhananya mengacu pada kebijaksanaan terhadap keputusan masing-masing. Adapun lima dimensi OCB menurut Organ et al. (2006) yang terdiri dari *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue*. Menurut Robbins & Judge (2019) perilaku kebijaksanaan yang bukan merupakan bagian dari persyaratan pekerjaan formal seorang karyawan, dan berkontribusi terhadap dampak psikologis dan sosial lingkungan tempat kerja disebut OCB. Yang dimana jika organisasi berfungsi secara efisien dan efektif akan memberikan hasil yang optimal untuk mendukung organisasi berkembang. OCB akan lebih terlihat jelas dampaknya jika berada dalam lingkungan organisasi yang masih kecil karena didalamnya belum ada banyak pegawai yang terlibat serta rasa saling ingin membantu secara sukarela masih tinggi disana.

Titipinveo merupakan toko yang berlokasi di Surabaya dan menjual produk berupa barang *fashion branded* asli yang diimport langsung dari Korea Selatan. Titipinveo merupakan toko yang didirikan pada tahun 2020 secara daring, dan sejak bulan Februari tahun 2023 Titipinveo memutuskan untuk membuka toko luring yang berlokasi di Jalan Klampis Semolowaru No.33, Surabaya. Titipinveo menjadi salah satu dari beberapa toko *fashion branded* Korea yang berfokus pada penjualan merek *ADLV*, *MLB*, *Lifework*, *NBD*, *Carlyn*, *Mardi Mercredi*, *ROSA.K*, dan *Marithe*, tak hanya itu Titipinveo juga menerima produk Korea lainnya sesuai permintaan dari calon pembeli.

Berdasarkan pengamatan awal, peneliti melihat Cika, admin sosial media di Titipinveo, meminta bantuan Caca, *host live streaming*, untuk menjadi pembicara dalam konten video Instagram setelah jam kerja Caca usai. Caca bersedia membantu, menunjukkan perilaku *altruism*, yaitu kepedulian untuk saling membantu. Selain itu, Caca hanya mengambil istirahat selama 8 menit dari 15 menit yang diberikan, menunjukkan perilaku *conscientiousness*. Pengamatan ini menunjukkan dua dimensi OCB yang ditunjukkan oleh pegawai Titipinveo.

Sehingga, dari adanya latar belakang masalah ini, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada pegawai toko Titipinveo. Penelitian ini dilakukan terkait perilaku OCB yang ada pada pegawai toko Titipinveo.

## LANDASAN TEORI

### *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ et al. (2006) OCB merupakan perilaku individu yang bersifat kebijaksanaan, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara keseluruhan mendukung berfungsinya organisasi secara efisien dan efektif. Oleh kebijaksanaan, perilaku khusus dalam konteks tertentu bukanlah persyaratan mutlak dari deskripsi pekerjaan (yaitu, persyaratan kontrak kerja orang tersebut secara harfiah atau dapat ditentukan dengan jelas). Sebaliknya, perilaku tersebut melibatkan beberapa tingkat pilihan pribadi, sehingga orang tersebut tidak akan dihukum jika dia memilih untuk tidak terlibat dalam perilaku tersebut. (p.8)

### **Dimensi-dimensi OCB**

Menurut Organ et al. (2006) terdapat lima dimensi OCB yang terdiri dari:

1. *Altruism*: Perilaku kebijaksanaan karyawan yang berdampak membantu orang lain yang mempunyai masalah yang relevan secara organisasi.
2. *Conscientiousness*: Perilaku kebijaksanaan karyawan yang melampaui persyaratan peran minimum organisasi dalam hal kehadiran, mematuhi aturan dan peraturan, istirahat, dan sebagainya.

3. *Sportsmanship*: Kesiediaan karyawan untuk menoleransi keadaan yang kurang ideal tanpa mengeluh— untuk menghindari keluhan, keluhan kecil, mencerca penghinaan yang nyata atau yang dibayangkan, dan menjadikan kasus-kasus federal sebagai hal yang sepele (p.251).
4. *Courtesy*: Perilaku kebijaksanaan di pihak individu yang bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah terkait pekerjaan dengan orang lain.
5. *Civic Virtue*: Perilaku individu yang menunjukkan bahwa ia berpartisipasi, terlibat, atau peduli terhadap kehidupan perusahaan secara bertanggung jawab (p.251).

### **Faktor-Faktor OCB**

Napier and Ferris (1993) (dalam Organ et al.,) menggambarkan jenis-jenis jarak ini sebagai berikut:

1. Jarak struktural adalah aspek-aspek jarak yang disebabkan oleh struktur fisik, serta struktur organisasi dan struktur supervisi.
2. Jarak psikologis mengacu pada efek psikologis dari perbedaan demografis, budaya, dan nilai yang aktual dan dirasakan antara atasan dan bawahan.
3. Jarak fungsional adalah derajat kedekatan dan kualitas hubungan kerja fungsional antara atasan dan bawahan.

### **Manfaat OCB**

Menurut Organ et al. (2006) sejauh organizational citizenship behavior melakukan hal-hal dibawah ini, bisa menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan:

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja atau manajer: Perilaku membantu dapat menjadi mekanisme penyebaran praktik terbaik di seluruh unit kerja.
2. Meningkatkan efisiensi organisasi: Dengan membebaskan berbagai jenis sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif.
3. Membantu mengkoordinasikan aktivitas antar rekan kerja: Koordinasi kegiatan antar anggota tim dan antar tim kerja juga dapat meningkat ketika karyawan secara sukarela hadir dan aktif berpartisipasi.
4. Membantu menarik dan mempertahankan karyawan terbaik: Banyak karyawan terbaik dan calon pekerja menyukai bekerja di lingkungan positif dengan tim kerja yang erat.
5. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan: Dengan cara karyawan yang berhubungan erat dengan pasar memberikan informasi tentang perubahan dan membantu organisasi untuk mengatasi perubahan.
6. Menciptakan modal sosial: Dengan menciptakan berbagai bentuk kapital sosial yang memperkuat ikatan jaringan, memperbaiki transfer informasi, dan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang organisasi.

## **PENELITIAN KUALITATIF**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *individual life history*. Data pengalaman individu disini dimaksud bahan keterangan mengenai apa yang dialami oleh individu-individu tertentu sebagai warga dari suatu masyarakat yang sedang menjadi obyek penelitian (Koentjaraningrat, 1997).

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara dan observasi. Penelitian dilakukan dimulai pada tanggal 19 September 2023 sampai 24 Juni 2024. Metode pengumpulan data yang akan digunakan yaitu wawancara semi terstruktur yang dilakukan kepada empat informan yaitu Veni, sebagai pemilik toko, Cika, sebagai pegawai Admin Sosial Media, Belinda dan Caca, sebagai pegawai *Host Live Streaming*. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipatif golongan partisipasi pasif. Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2022).

Uji validitas data penelitian dilakukan dengan uji *trustworthiness* yang dimana menurut (Shenton, 2004) terdapat empat kriteria yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Untuk menguji *credibility* digunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data yang berbeda dengan memeriksa bukti dari sumber dan menggunakannya untuk membangun pembenaran yang koheren untuk tema (Santoso, 2022). Untuk memperkuat transferabilitas hasil penelitian, peneliti memberikan deskripsi rinci mengenai toko Titipinveo, perilaku pegawai, dan penerapan faktor *organizational citizenship behavior*. Keandalan data dijaga dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara rinci, mulai dari perencanaan hingga analisis, serta memastikan konsistensi dan menghindari bias. Objektivitas analisis data dijamin melalui triangulasi data dengan melibatkan berbagai sumber dan metode untuk mengurangi bias subjektif.

Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, deskripsi data mentah, kategorisasi data, dan reduksi data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Informan**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dideskripsikan hasil dari deskripsi informan di toko Titipinveo sebagai berikut:

1. Veni Sandra atau yang biasa dipanggil Veni berasal dari Lumajang, saat ini ia berusia 26 tahun dan telah menetap di Surabaya. Ketika pandemi Covid-19 melanda pada tahun 2020, dengan latar belakang pendidikan bisnisnya, dia memutuskan untuk membuka toko *online* yang menjual jasa titip produk *fashion* impor Korea Selatan. Keberhasilan ini mendorong Veni membuka toko fisik di Jalan Klampis Semolo, Surabaya pada April 2023. Dengan adanya kehadiran toko fisik, Veni tidak mengejar penjualan pada toko fisik karena ia tahu kalau bisnis dibidang jasa titip produk impor ini lebih ramai secara *online*. Veni lebih memilih untuk melakukan *live streaming* dan penjualan *online* karena bisa menargetkan lebih banyak pembeli sampai ke seluruh Indonesia. *Job description* Veni sebagai pemilik toko yaitu mencari konten untuk bahan penjualan, mencari produk baru yang sedang tren di pasar *fashion* Korea Selatan untuk bisa dijual, membantu *live streaming* dari balik layar, mengatur fitur promosi penjualan seperti memberikan *voucher* dan *flash sale* saat *live*, merencanakan promosi, mengatur dan memegang semua keuangan Titipinveo, dengan bantuan Cika untuk mencatat barang keluar dan yang masuk, sementara pembukuan dilakukan sendiri oleh Veni.
2. Cika, seorang wanita muda berusia 19 tahun berasal dari Surabaya. Saat ini Cika sedang menjalankan pekerjaan sebagai pegawai tetap bagian admin sosial media di Titipinveo. Dalam perannya sebagai admin sosial media, Cika membalas pesan pelanggan yang ada pada sosial media Titipinveo (*WhatsApp*, *Instagram*, *Tiktok*, dan *Shopee*), membuat konten untuk *story* dan *reels Instagram*, konten untuk *Tiktok*, mencatat pesanan *pre-order* pelanggan, memeriksa barang yang sedang tersedia saat ini, melakukan pencatatan stok opname setiap bulan, melakukan pengemasan produk yang sudah terjual, mengatur pesanan yang akan dikirimkan ke kurir, mencari inspirasi ide konten dan tren produk yang sedang populer saat ini, dan menjaga toko *offline*.
3. Belinda merupakan seorang wanita berusia 24 tahun dan bekerja sebagai *part timer host live streaming* di Titipinveo. Dalam pekerjaannya sebagai *host live streaming* di Titipinveo, Belinda melakukan penjualan melalui *live streaming Tiktok* setiap hari Senin-Sabtu. *Live streaming Tiktok* dilakukan oleh Belinda selama 1 *shift* dengan durasi 4 jam.
4. Caca adalah mahasiswi aktif yang sedang menempuh pendidikan di Universitas Surabaya (UBAYA) jurusan Creative Digital Marketing. *Job description* yang dimiliki Caca yaitu melakukan penjualan melalui *live streaming Tiktok*. Alasan Caca melakukan *part time* yaitu untuk mengisi waktu luang yang dimiliki selama kuliah agar lebih produktif dan mengeksplorasi kemampuan yang ia miliki.



## Dimensi-dimensi OCB

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dideskripsikan hasil dari dimensi OCB pada pegawai toko Titipinveo sebagai berikut:

1. *Altruism* pada pegawai ditunjukkan dalam berbagai bentuk kepedulian. Perilaku *altruism* yang ada pada diri Cika sudah menjadi bagian dari sifat dan kebiasaannya dalam bekerja. Tindakan proaktif, inisiatif, dan kepedulian tinggi yang dimiliki oleh Cika ini bisa memperkuat budaya kerja yang saling mendukung, dan berkontribusi secara signifikan terhadap keberhasilan dan kelancaran operasional toko. Untuk melihat perilaku *altruism* dalam diri Belinda, sebenarnya terdapat perbedaan hasil data yang didapatkan. Adanya pandangan yang bervariasi ini bisa saja dikarenakan perilaku *altruism* yang ditunjukkan oleh Belinda hanya ditunjukkan kepada sesama rekan kerjanya. Kemungkinan perilaku *altruism* jarang dilihat karena Belinda merupakan sosok pegawai yang cukup diam dan tertutup saat adanya kehadiran Veni, dan bisa saja Belinda merasa bisa lebih terbuka hanya pada sesama rekan kerja. Belinda telah memiliki perilaku *altruism* meskipun belum sepenuhnya terlihat oleh semua pihak yang terlibat di lingkungan tersebut. Untuk melihat perilaku *altruism* dalam diri Caca, ia selalu membantu menjadi model untuk foto katalog produk yang akan diunggah di platform *Instagram*, *Tiktok Shop* dan *WhatsApp*. Dengan adanya Caca yang bisa membantu, membuat Veni tidak perlu mencari model lagi dari pihak luar. Kontribusi yang diberikan Caca sangat membantu dalam keberlangsungan toko Titipinveo.
2. *Conscientiousness* pada pegawai menunjukkan bahwa pegawai memiliki kesadaran diri dalam bekerja. Baik dalam hal penggunaan waktu saat bekerja, tidak mengambil waktu istirahat lebih, patuh terhadap aturan dan peraturan toko, memiliki kesadaran dalam hal menyelesaikan tanggung jawab, serta memberikan hasil kinerja terbaik untuk keberlangsungan toko Titipinveo. Perilaku *conscientiousness* yang ditunjukkan oleh Cika sangat membantu dalam menjaga kelancaran operasional dan menghindari kerugian. Dedikasi dan tanggung jawab yang tinggi ini meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Untuk mengetahui perilaku *conscientiousness* yang ada pada diri Belinda, Belinda termasuk individu yang tepat waktu saat bekerja. Ketepatan waktu ini mencerminkan komitmen Belinda terhadap pekerjaannya. Belinda pernah melakukan *live streaming Tiktok* selama 6 jam dari durasi yang seharusnya adalah 4 jam. Karena *live streaming* yang sedang mengalami keramaian, sehingga Belinda memutuskan untuk terus berlanjut. Kemampuan untuk memanfaatkan waktu secara efisien, serta kesediaannya untuk bekerja lebih lama untuk penjualan toko adalah contoh nyata dari *conscientiousness* yang telah dijalankan dengan baik. Sama halnya dengan Belinda, Caca dikenal sebagai pegawai yang tepat waktu. Ketepatan waktu mencerminkan komitmen Caca terhadap pekerjaannya meskipun hanya sebatas *part timer*. Datang lebih awal bisa memberikan waktu juga untuk melakukan persiapan. Secara keseluruhan, perilaku *conscientiousness* yang ditunjukkan Caca memperkuat budaya kerja yang profesional dan penuh tanggung jawab. Jika dilihat secara keseluruhan, perilaku *conscientiousness* sudah dimiliki oleh ketiga pegawai.

3. Sikap *sportsmanship* terlihat dari cara pegawai menangani persyaratan penjualan yang berbeda. Veni menetapkan bahwa part-time host live streaming harus mencapai lebih dari 3 transaksi untuk mendapatkan komisi, sedangkan admin sosial media, seperti Cika, harus mencapai lebih dari 10 transaksi. Meskipun gaji pokok admin lebih tinggi, Cika menganggap perbedaan ini adil dan menerima kebijakan tanpa keluhan, menunjukkan kedewasaan dan profesionalisme. Sikap *sportsmanship* juga ditunjukkan oleh Belinda dan Caca. Belinda mengatasi tantangan dengan bersyukur, sementara Caca tetap fokus bekerja meski dalam situasi tidak ideal. Ketiganya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Perbedaan status pegawai mencerminkan beban kerja dan ekspektasi yang berbeda, namun dengan komunikasi yang baik, perbedaan ini dapat diterima dengan adil. Sikap *sportsmanship* memperkuat kerjasama dan kebersamaan di lingkungan kerja Titipinveo.
4. Untuk dimensi *courtesy*, Veni mencatat bahwa belum sepenuhnya pegawai memiliki sikap *courtesy*, terutama dalam menangani keluhan pelanggan yang sering harus ditangani oleh Veni sendiri. Misalnya, masalah salah pengiriman oleh Cika selalu diselesaikan oleh Veni untuk efisiensi. Namun, Cika mampu menangani negosiasi harga dengan pelanggan di toko offline dengan sopan dan tegas. Belinda dan Caca menunjukkan kemampuan memperbaiki kesalahan komunikasi saat live streaming. Belinda menekankan sikap bersyukur dalam menghadapi masalah, sementara Caca tetap tenang dan menyelesaikan tugas meskipun dalam situasi yang tidak ideal. Keduanya menunjukkan tanggung jawab dan kemampuan beradaptasi yang baik. Untuk pencegahan konflik internal, Cika dan Caca selalu memberikan izin berhalangan dari jauh hari, memudahkan Veni dalam mengatur jadwal. Namun, Belinda sering memberikan izin mendadak, mengakibatkan penyesuaian mendadak yang membebani rekan kerja. Secara keseluruhan, pegawai Titipinveo sudah memiliki dasar kuat dalam sikap *courtesy* dan komunikasi yang baik. Meski demikian, peningkatan dalam keterampilan komunikasi Cika dan perencanaan izin Belinda akan memperkuat efisiensi operasional dan lingkungan kerja yang lebih suportif.
5. Veni mencatat bahwa perilaku *civic virtue* belum sepenuhnya terlihat pada pegawai, terutama pada Cika yang masih perlu arahan lebih lanjut. Cika sering harus diingatkan untuk melaksanakan tugasnya, sementara Veni menyelesaikan keluhan pelanggan dan masalah lainnya. Namun, Caca menunjukkan partisipasi aktif dengan memberikan ide konten untuk Instagram, meskipun ini bukan tugas utamanya. Belinda juga memberikan tren media sosial kepada Cika, meskipun Veni tidak menyadari kontribusi ini. Cika melibatkan Belinda dalam kampanye promo dengan meminta pendapatnya, dan Belinda memberikan saran perbaikan catatan stok yang lebih rapi. Meski perilaku *civic virtue* ada, intensitasnya masih perlu ditingkatkan dan lebih konsisten. Veni mengakui kurangnya follow-up sebagai salah satu penyebabnya. Untuk memperkuat *civic virtue*, Veni perlu lebih proaktif dalam mendorong dan mengapresiasi inisiatif pegawai. Program penghargaan dan forum berbagi ide dapat membantu menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab. Transparansi dan komunikasi efektif mengenai pentingnya *civic virtue* juga akan



meningkatkan partisipasi aktif dan kesadaran pegawai, sehingga memperkuat operasi dan keberhasilan toko secara keseluruhan.

## Faktor-faktor OCB

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat dideskripsikan hasil dari faktor OCB pada pegawai toko Titipinveo sebagai berikut:

1. Jarak struktural cukup baik karena lokasi kerja pemilik dan pegawai berada dalam satu ruko. Veni, pemilik toko, tinggal di lantai 3 sementara pegawai bekerja di lantai 1. Kedekatan fisik ini memudahkan Veni memantau kegiatan toko setiap hari selama 1-2 jam, dan komunikasi dipermudah melalui *WhatsApp*. Supervisi di Titipinveo tidak hanya berfokus pada pekerjaan, tetapi juga mencakup interaksi personal, membantu membangun kepercayaan dan hubungan yang erat antara Veni dan pegawai. Veni percaya bahwa kedekatan dengan pegawai dapat meningkatkan loyalitas dan keterlibatan mereka. Cika, Belinda, dan Caca setuju bahwa jarak dekat memudahkan komunikasi, mempererat hubungan, dan membangun rasa saling percaya. Sebaliknya, jarak yang jauh dapat mempersulit komunikasi dan mengurangi interaksi, berdampak negatif pada hubungan kerja dan kerja sama tim.
2. Jarak psikologis justru memberikan dampak positif dan mendorong perilaku OCB. Meskipun ada perbedaan budaya dan cara pandang, hal ini tidak menghalangi semangat kerja atau menimbulkan konflik. Veni mencatat bahwa perbedaan tersebut membawa dampak positif bagi lingkungan kerja, dengan pegawai menunjukkan sikap saling menghormati dan peduli. Contohnya, Cika aktif mencari informasi tentang budaya untuk promosi toko saat Imlek, dan Belinda serta Caca menghormati Cika yang sedang berpuasa dengan tidak makan di depannya. Sikap positif ini memperkuat lingkungan kerja dan kerja sama tim. Cika percaya bahwa perbedaan budaya dan sudut pandang tidak menghalangi inisiatif pegawai untuk belajar dan beradaptasi. Belinda menekankan pentingnya kemauan untuk memahami dan menghargai perbedaan untuk mengurangi jarak psikologis dan mencegah ketidaknyamanan. Caca menambahkan bahwa dengan memahami dan menerima perbedaan, pegawai akan merasa dihargai dan lebih nyaman di tempat kerja. Penanganan jarak psikologis di Titipinveo menunjukkan bahwa perbedaan budaya dan cara pandang dapat menjadi kekuatan jika ditanggapi dengan sikap positif dan proaktif. Lingkungan kerja yang menghargai keberagaman memperkuat hubungan antar pegawai, memotivasi semangat kerja, dan menciptakan kerja sama tim yang baik.
3. Jarak fungsional mempengaruhi perilaku OCB pegawai. Kedekatan yang baik meningkatkan komunikasi dan semangat kerja, tetapi harus ada batas profesional. Veni mengelola kedekatan dengan bijak, memastikan profesionalisme tetap terjaga. Cika, Belinda, dan Caca sepakat bahwa perlakuan adil penting untuk motivasi dan perilaku positif. Perlakuan yang adil mencegah ketidaknyamanan dan meningkatkan

dukungan serta kinerja pegawai. Kedekatan dan komunikasi terbuka mendukung semangat kerja dan tanggung jawab pegawai, sambil menjaga batas profesional.

## IMPLIKASI MANAJERIAL

Adapun implikasi manajerial dari hasil penelitian ini adalah:

1. *Altruism* mendorong pegawai untuk saling membantu dan proaktif. Ini meningkatkan kerja sama, efisiensi operasional, dan kepuasan kerja, serta memperkuat loyalitas karyawan. Pemilik mengharapkan pegawai tidak hanya membantu saat diminta, tetapi juga secara proaktif menawarkan bantuan.
2. *Conscientiousness* meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme. Apresiasi untuk pegawai yang menunjukkan sikap ini akan memperkuat budaya kerja yang disiplin, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan efisiensi. Pemilik berharap pegawai terus konsisten dalam bekerja secara teliti.
3. *Sportsmanship* menciptakan lingkungan kerja yang adil dengan mengatasi situasi negatif secara positif dan tanpa mengeluh. Ini mengurangi potensi keluhan dan meningkatkan kepuasan pegawai. Pemilik ingin sikap *sportsmanship* ini berkembang untuk fokus pada solusi.
4. *Courtesy* meningkatkan produktivitas dan koordinasi dengan menjaga komunikasi baik dan mencegah konflik. Ini memperkuat alur kerja dan efisiensi tim. Pemilik berharap perilaku *courtesy* menjadi standar dalam interaksi sehari-hari.
5. *Civic Virtue* mengaktifkan pegawai dalam kegiatan yang mendukung perkembangan toko, memperkuat kerja tim, dan menciptakan lingkungan kerja positif. Pemilik mengharapkan peningkatan keterlibatan dan tanggung jawab pegawai untuk kemajuan toko.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, perilaku OCB di toko Titipinveo telah diterapkan dengan baik meski belum merata di semua dimensi. Dimensi *altruism* tampak jelas pada Cika dan Caca, dengan Belinda juga berkontribusi meskipun pandangannya bervariasi. Dimensi *conscientiousness* ditunjukkan oleh ketiga pegawai melalui tanggung jawab dan kedisiplinan mereka. *Sportsmanship* terlihat dalam cara pegawai mengatasi situasi kurang ideal dengan sikap positif. Dimensi *courtesy* sudah baik tetapi masih perlu peningkatan, terutama dalam komunikasi dan penanganan keluhan. *Civic virtue* diterapkan namun belum optimal, dengan kontribusi ide dari Caca dan Belinda yang belum sepenuhnya diakui. Jarak struktural, psikologis, dan fungsional mempengaruhi OCB pegawai. Kedekatan fisik mempermudah komunikasi dan pengawasan, sementara interaksi sosial yang baik memperkuat hubungan pribadi. Meskipun ada perbedaan budaya, sikap saling menghormati menciptakan lingkungan kerja harmonis. Veni mengelola jarak fungsional dengan adil, menjaga keseimbangan antara kedekatan dan profesionalisme, yang meningkatkan motivasi pegawai.

## DAFTAR REFERENSI

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Dewi, E. S., & Fransistya, P. Y. (2017). *Organizational citizenship behavior* Pada Pengurus Kelompok Studi Islam Asy Syifa Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. *Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lambung Mangkurat*. 103-112.  
<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/ecopsy/article/download/3851/pdf>
- Hendrawan, A., Suchayawati, H., Indrayani. (2017). *Organizational citizenship behavior (OCB)* Pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara. *Staf Pengajar Akademi Maritim Nusantara Cilacap*. 39-48.  
<https://media.neliti.com/media/publications/175931-ID-none.pdf>
- Husniati, R., & Pangestuti, D. C. (2018). *Organizational citizenship behavior(OCB)* pada Pegawai UPN “Veteran” Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*. 242-243.  
<https://journal.untar.ac.id/index.php/baktimas/article/view/1902/1062>
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat* (Vol. Edisi 3). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Latifah., & Efendi, S. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour, Keterlibatan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Sinokor Merchant Marine Co.,Ltd. *Jurnal Ilmu Manajemen*, pp. 107-121.  
<https://journal.unas.ac.id/oikonamia/article/view/517/411>
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- Organ, D. W. (2018). *Organizational citizenship behavior: Recent Trends and Developments. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 296-306.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Prentice Hall.
- Santoso, Thomas. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV. Saga Jawadwipa Pustaka Saga.
- Shenton, A. K. (2004). Strategies for Ensuring Trustworthiness in Qualitative Research Projects. *Education for Information*, pp. 63-75.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- Titisari, Purnami. (2014). *Peranan Organizational Citizeinship Behavior (OCB): Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.