

PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI (*TRUST ORGANIZATIONAL*) TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA MALANG

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam
Memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)

Oleh
UMI NI'MATUS ZAHRO
NIM. 10410059



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI (*TRUST ORGANIZATIONAL*) TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA MALANG

SKRIPSI

Oleh :
UMI NI'MATUS ZAHRO
NIM. 10410059

Telah disetujui oleh:
Dosen Pembimbing,

Andik Rony Irawan, M.Si.Psi
NIP. 19673 1122 1999 031 003

Pada tanggal, 07 Januari 2014

Mengetahui
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag
NIP. 19730710 200003 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

**“PERAN KEPERCAYAAN ORGANISASI (TRUST ORGANIZATIONAL)
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
PADA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA MALANG”**

SKRIPSI

Oleh :

UMI NI'MATUS ZAHRO

Nim : 10410059

Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji dan

Dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan

Guna Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Psikologi (S.Psi)

Pada tanggal, 21 Januari 2014

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Ketua Penguji

Aris Yuana Yusuf, Lc, MA
NIP. 19730709 2 00003 1 002

: (.....)

2. Sekretaris / Pembimbing

Andik Rony Irawan, M.Si, Psi
NIP. 19673 112 2199903 1 003

: (.....)

3. Penguji Utama

Dr. Mohammad Mahpur, M.Si
NIP. 1976 0505200501 1 003

: (.....)

Mengetahui dan Mengesahkan,
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag
NIP. 19730710 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umi Ni'matus Zahro

NIM : 10410059

Fakultas : Psikologi

Judul : Peran Kepercayaan Organisasi (*Trust Organizational*) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut adalah murni hasil karya penulis dan bukan duplikasi dari karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang saya sebutkan sumbernya.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain, adalah bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, melainkan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian, surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

Malang, 08 Januari 2014
Penulis,

Umi Ni'matus Zahro

MOTTO

“If success like the sun and failure like the rain, so
need the two of them to see the beautiful rainbow”

Live is adventure

“Positive thinking, Optimist, and Do the best…….”

PERSEMBAHAN

“Bismillahirrahmanirrahiim....”

“Alhamdulillahirabbil ‘ alamin.....”

Puji Syukur Alhamdulillahirabbil ‘alamin saya haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nafas kehidupan, kemikmatan serta kecerdasan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proses menuntut ilmu di UIN Maliki Malang, dan menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan mendapatkan gelar sarjana psikologi. Sholawat serta salam tidak lupa senantiasa saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW selaku revolusiner dan visioner yang telah menuntun dari jalan gelap menuju jalan terang benderang yakni Dinnul Islam kepada umatnya.

Hasil karya tulis ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi, saya cintai dan saya hormati yang telah banyak berjasa mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas saya sebagai mahasiswa, lebih khusus dalam hal ini penyelesaian skripsi.

Sungguh sangat berterima kasih banyak saya haturkan kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung, membantu dan mengarahkan saya dari awal hingga saat ini. Do’a kedua orang tua merupakan kekuatan terbesar saya dalam menggapai mimpi-mimpi yang nantinya saya persembahkan kepadanya. Bapak Sahir (Alm) yang selalu menjadi figur saya hingga saat ini saya berani melangkahkan kaki kecilku di Negeri orang untuk mencari sesuap ilmu. Hanya bersandar pada satu ukiran prasasti hidup “Jangan takut kepada siapapun, asalkan kita dalam posisi BENAR”. Kebenaran hanya ada satu. Sehingga saya bisa menjadi sosok yang kuat, tegar dan terus maju. Ibu Ummu Kulsum yang selalu memeluk, membimbing, mengarahkan, menguatkan, dan mendoakanku selama ini. Disampaikan terima kasih juga kepada saudara-saudaraku yang sangat aku banggakan, lantaran dukungan moril dan materil aku bisa melangkah ke depan. Hasan afandi, Anis Qomariah, and Alfiyah *are my the best motivator*. Keponakanku Bella wan Azizah Annaba’, Vanesa Amilatur Rosyidah, Fivi Rahmalia Putri, Fitriana Aulia Karimah, Wahyu Firman, Akbar Umar al Faruq, Brina Alisyia Safira Suprayitno *are my the best inspirator*.

Kepada sosok laki-laki yang selalu dan senantiasa sayang kepada saya, setianya keberadaanmu disampingku sungguh memberikan motivasi tersendiri sehingga saya masih terus memiliki rasa optimis yang tinggi dalam menatap masa depan yang lebih cerah, sekaligus mewujudkan mimpi-mimpi yang telah menyapa di kehidupanku. Engkau Ahmad Ja'fin yang merubah aku dari individualis menjadi sosialis, acuh tak acuh menjadi ramah, dan menjadi orang yang selalu syukur, karena dalam do'amu selalu ada namaku. Ucapan terima kasih saya jelas tak akan mampu mewakili syukur ini, namun dengan hati yang memang dari dalam, hati yang tulus, saya berdo'a semoga segala kebaikanmu dibalas oleh-Nya kelak, Amiiin ya robbal 'alamiin...

Apresiasi dan berterima kasih kepada Bapak Andik Rony Irawan, M.Si.Psi karena atas segala bimbingan dan dukungan Bapak, saya sanggup menyelesaikan program S1 Psikologi. Semoga ilmu yang Bapak transfer bermanfaat bagi saya di masyarakat, akademik dan dunia kerja. Tanpa mengurangi rasa hormat, saya juga menyampaikan banyak terima kasih kepada para Dosen-dosen Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, pegawai PT.PLN (Persero) Area Malang yang turut berkontribusi dalam penelitian dan teman-teman psikologi angkatan 2010 di civitas akademik UIN Maliki Malang.

Untuk keluarga dan kampus kedua saya HMI Komisariat Psikologi UIN Malang, HMI KORKOM UIN Malang, HMI Cabang Malang, terima kasih kawan-kawan seperjuanganku, saya diberi kesempatan belajar dan berproses hingga menjadi sosok yang intelektualis, progresif, berintegritas dan aktivis yang akademis. YAKUSA... GO AHEAD...

Sekali lagi saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada kalian semua, apa yang telah kalian berikan telah banyak membantu saya dalam mengejar cita-cita saya. Semoga ilmu yang telah saya dapatkan dari kalian semua bisa berguna bagi diri saya sendiri dan orang lain, amin ya robbal'alamin.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik. Shalawat dan Salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang telah banyak berjasa membawa umatnya dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang. Karena berkat Rahmat dan Kebesaran-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “*Peran Kepercayaan Organisasi (Trust Organizational) Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang*”.

Penelitian ini disusun atas bekal ilmu dan pengetahuan yang terbatas, sehingga tanpa bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari beberapa pihak akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya.

Menyadari kenyataan yang demikian, maka penulis dengan segenap kerendahan hati merasa wajib untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada berbagai pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Mudjia Rahardjo, M.Si selaku Rektor UIN Maliki Malang.
2. Bapak Dr. H. Lutfi Mustofa, M.Ag selaku Dekan Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Andik Rony Irawan, M.Si.Psi selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan dukungan selama penulisan skripsi.
4. Ibu Endah Kurniawati Purwaningtyas, M.Psi selaku dosen wali yang selalu memberi bimbingan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Kedua Keluarga yang senantiasa memberikan do’a dan kasih sayang yang tiada henti serta dukungan yang tulus pada penulis.
6. Seluruh dosen – dosen Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, yang telah membimbing penulis dan memberi bantuan akademis serta morilnya.

7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas psikologi UIN Maliki Malang terima kasih atas segala bantuannya.
8. Seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
9. Bagi orang terdekat saya terima kasih atas dukungan, semangat, serta doanya selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan maksimal.

Semoga bantuan dan amal baik dari semua pihak mendapat ridho dan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini. Akhirnya, semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat serta menjadi wacana baru bagi pembaca pada umumnya dan bagi pihak yang membutuhkan. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Malang, 08 Januari 2014

Penulis,

Umi Ni'matus Zahro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 16
A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2. Aspek-aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i>	20
4. Motif yang mendasari <i>Organizational Citizenship</i> <i>Behavior</i>	25
5. Implikasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29

6. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam Perusahaan	30
7. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam Pandangan Islam	34
B. Kepercayaan Organisasi	38
1. Pengertian Kepercayaan Organisasi	38
2. Tingkatan Kepercayaan Organisasi	42
3. Jenis Kepercayaan Organisasi	43
4. Aspek-aspek Kepercayaan Organisasi	45
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Organisasi	46
6. Upaya membangun Kepercayaan Organisasi	47
7. Kepercayaan Organisasi dalam Pandangan Islam	48
C. Peran Kepercayaan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship behavior</i>	52
D. Hipotesis Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN	59
A. Jenis Penelitian	59
B. Variabel Penelitian	59
1. Identifikasi Variabel.....	59
2. Definisi Operasional	60
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	60
1. Populasi Penelitian.....	60
2. Sampel Penelitian	61
3. Teknik Sampling	61
D. Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data	62
E. Validitas dan Reliabilitas	67
F. Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	71

1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. PLN (Persero) Area Malang	71
2. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Area Malang	76
3. Maksud dan Tujuan utama PT. PLN (Persero) Area Malang	78
4. Jenjang Unit Organisasi PT. PLN (Persero) Area Malang	78
5. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Malang	79
6. Tugas, wewenang dan tanggung jawab	80
B. Pelaksanaan Penelitian	84
C. Hasil Analisis Data	84
1. Uji Validitas	84
2. Uji Reliabilitas	87
3. Tingkat Kepercayaan Organisasi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang	88
4. Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang	90
5. Uji Normalitas	92
6. Uji Linieritas	93
7. Peran Kepercayaan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang	94
D. Pembahasan	95
1. Tingkat Kepercayaan Organisasi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang	95
2. Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang	97
3. Peran Kepercayaan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Jumlah Sampel	62
3.2 Tabel Penentuan Nilai Skala	65
3.3 Blue Print Skala Kepercayaan Organisasi.....	66
3.4 Blue Print Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	67
4.1 Tabel sejarah Perkembangan Industri	71
4.2 Tabel Item Valid dan Gugur Skala Kepercayaan Organisasi.....	85
4.3 Tabel Item Valid dan Gugur Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	86
4.4 Reliabilitas Skala Kepercayaan Organisasi.....	87
4.5 Reliabilitas Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	87
4.6 Deskripsi Data Kepercayaan Organisasi.....	88
4.7 Pengelompokan Norma Tingkat Kepercayaan Organisasi	88
4.8 Hasil Prosentasi Variabel Kepercayaan Organisasi	89
4.9 Deskripsi Data <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	90
4.10 Pengelompokan Norma Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	91
4.11 Hasil Prosentase Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	91
4.12 Tabel Uji Normalitas	92
4.13 Tabel Uji Linieritas	93
4.14 Tabel Hubungan Kepercayaan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang....	94
4.15 Tabel Pengaruh Kepercayaan Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang....	95

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Motif OCB	26
2.2 Hipotesis	58
4.1 Hasil Prosentasi Variabel Kepercayaan Organisasi	90
4.2 Hasil Prosentasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Kepercayaan Organisasi

Lampiran 2 Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Lampiran 3 Skor Angka Kasar Skala Kepercayaan Organisasi

Lampiran 4 Skor Angka Kasar Skala *Organizational Citizenship Behavior*

Lampiran 5 Tabel Hasil Analisis

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 Bukti Telah melakukan penelitian

Lampiran 8 Bukti Konsultasi

ABSTRAK

Zahro, Umi Ni'matus. 2014. *Peran Kepercayaan Organisasi (Trust Organizational) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang*. Skripsi. Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing : Andik Rony Irawan, M. Si. Psi

Sumber daya manusia merupakan aset utama untuk menjalankan roda organisasi. Karena sumber daya manusia adalah penggerak sumber daya lainnya. Dalam upaya memajukan organisasi, dibutuhkan kinerja sumber daya manusia yang produktif, progresif dan inovatif. Oleh sebab itu, suatu organisasi harus memiliki strategi-strategi khusus dalam lingkungan kerja. Salah satu perilaku yang dapat memaksimalkan pelaksanaan strategi yaitu *organizational citizenship behavior*. OCB dapat meningkatkan efektifitas organisasi, kinerja dan produktivitas manajerial. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” karyawan yang diharapkan oleh organisasi. Sedangkan apabila *organizational citizenship behavior* tidak terwujud dalam perusahaan, maka akibat yang muncul adalah ketika perusahaan memerlukan tenaga dan pikiran karyawan di luar perannya, perusahaan akan menemui kesulitan, sehingga pada akhirnya tujuan perusahaan tidak dapat dicapai dengan semestinya. OCB sangat dibutuhkan organisasi, salah satu yang dapat mempengaruhi munculnya OCB adalah kepercayaan organisasi. Kepercayaan organisasi 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.

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Area Malang, dengan tujuan untuk mengetahui peran Kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. PLN (Persero) Area Malang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Subjek penelitian ini berjumlah 51 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *Random Sampling*. Dalam pengumpulan data, menggunakan metode angket berupa skala psikologi. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi dengan menggunakan bantuan *software SPSS 16,0 for windows*.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa (1) tingkat kepercayaan organisasi di PT. PLN (Persero) Area Malang mayoritas berada pada kategori sedang dengan prosentasi 43,13%, (2) sedangkan tingkat *organizational citizenship behavior* di PT. PLN (Persero) Area Malang mayoritas berada pada kategori sedang dengan prosentase 45,09%. (3) adanya hubungan yang signifikan kepercayaan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di PT. PLN (Persero) Area Malang didapatkan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,750 dengan $p=0,000$ dan dinyatakan hipotesis diterima.

Kata kunci: Kepercayaan organisasi, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

Zahro, Umi Ni'matus. 2014. *Role of Trust Organizational Against Organizational Citizenship Behavior (OCB) to Employee At the PT. PLN (Persero) Malang Area*. Thesis. Faculty of Psychology, Islamic State University (UIN) of Maulana Malik Ibrahim of Malang. Advisor: Andik Rony Irawan, M. Si. Psi.

Human resources is a major asset to run the organization. Because of human resources is the driving other resources. In an effort to promote organizational, human resource performance needed productive, progressive and innovative. Therefore, an organization must have specific strategies in the work environment. One of the behaviors that can maximize the implementation of strategies that organizational citizenship behavior. OCB can enhance organizational effectiveness, performance and productivity of managerial. Good performance requires "appropriate behavior" employees expected by the organization. Whereas if organizational citizenship behavior is not manifested in the company, he result that appears is when the company needs to hire employees and mind beyond its role, companies will find it difficult, so in the end the company's goals can not be achieved with proper. OCB is needed organization, one that can affect the appearance of the OCB is trust organization. Confidence organizations most important part for a successful organization interactions involving all the existing human resources, in order to build a trusting working relationship with each other.

This research was conducted in PT. PLN (Persero) Malang Area, with the aim to determine the role of organizational trust on organizational citizenship behavior in PT. PLN (Persero) Malang Area. This study uses quantitative methods. Subjects of this study amounted to 51 respondents who selected using random sampling methods. In collecting the data, using a scale of psychological questionnaire method. Analysis of the data in this study using correlation techniques with the help software SPSS 16.0 for windows.

The results of the research conducted, it is known that (1) level of confidence in the organization of the PT. PLN (Persero) Malang majority areas in middle category with a percentage of 43.13%, (2) whereas the level of organizational citizenship behavior in PT. PLN (Persero) Malang Area the majority are in the medium category with a percentage of 45.09%. (3) significant relationship to the organization of trust in organizational citizenship behavior PT. PLN (Persero) Malang Area obtained correlation coefficient (r_{xy}) of 0.750 with $p = 0.000$ and stated hypothesis is accepted.

Key words : Trust Organizational, Organizational Citizenship Behavior