

**TESIS**

***ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP ORGANISASI  
DALAM PERSPEKTIF KOMITMEN PEGAWAI PADA  
KANTOR PERTANAHAN KOTA BANJARMASIN***

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S-2) Pada Program  
Studi Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**Nova Dwiyanti**

**1920419320008**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**


**BANJARMASIN**

**2023**

## PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*  
TERHADAP ORGANISASI DALAM PERSPEKTIF KOMITMEN  
PEGAWAI PADA KANTOR PERTANAHAN KOTA  
BANJARMASIN  
Nama : Nova Dwiyanti  
NIM : 1920419320008  
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji

  
Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

Ketua

  
Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si,

Sekretaris

  
Dr. H. Muslih Amberi, M.Si

Anggota

  
Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc

Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat

  
Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si  
NIP. 19740307200212 1 003

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus : 2023

Tanggal Wisuda :

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nova Dwiyanti

NIM : 1920419320008

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Universitas : Lambung Mangkurat

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah atau tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 29 Mei 2023

Yang bersangkutan,



Nova Dwiyanti  
NIM.1920419320008



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
PROGRAM PASCASARJANA**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

NOMOR : 152/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

**Nova Dwiyanti**

Dengan Judul Tesis :

*Organization Citizenship Behavior (OCB) terhadap Organisasi dalam Perspektif Komitmen Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin*

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$ , dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 16 Mei 2024  
Direktur,





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**UPT BAHASA ULM**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin  
Telepon/Fax.: (0511) 3308140  
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN**

NO: 073/UN8.16/BS/2024

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:  
***“Organization Citizenship Behavior (OCB) to the Organization in the  
Perspective of Employee Commitment at Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin”***  
yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Nova Dwiyanti  
Nim : 1920419320008  
Jurusan/Fakultas : Administrasi Publik  
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak  
asli yang ditulis oleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat  
Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, May 29, 2024  
Kepala,



Dr. Jumariati, M. Pd.  
NIP. 197608062001122002

## ABSTRAK

**Nova Dwiyanti, 2023, *Organization Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Organisasi dalam Perspektif Komitmen Pegawai pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, Taufik Arbain, Bachruddin Ali Akhmad,**

Penelitian Tesis ini berangkat dari gambaran masih lemahnya komitmen pegawai di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin terhadap tugas dan tanggung jawab, meskipun telah memiliki *job description* masing-masing. Idealnya, peran pegawai tidak hanya sebatas berperilaku *in-role*, namun juga harus mampu menunjukkan perilaku *extra-role* dalam rangka mencapai target pekerjaan. Dalam tataran teori-teori manajemen perilaku *extra-role* ini dikenal dengan sebutan *Organizational Citizenship Behavior*. Peneliti mengangkat rumusan masalah sebagai berikut: Pertama, bagaimana *Organization Citizenship Behavior* Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin terhadap organisasi dalam perspektif komitmen pegawai. Kedua, apa saja faktor-faktor yang menghambat peningkatan *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan oleh Peneliti dalam Tesis ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus (*case study*) menggunakan *single case design* yang berfokus kepada komitmen pegawai terhadap organisasi di dalam perspektif *Organizational Citizenship Behaviour* pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.

Adapun berikut hasil penelitian Tesis ini: Pertama, hasil penelitian menemukan bahwa secara keseluruhan kondisi *Organization Citizenship Behavior* yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin tergolong cukup baik, khususnya pada dimensi perilaku menolong (*altruism*) dan mengedepankan kepentingan bersama (*civic virtue*), lalu kemudian diikuti oleh dimensi toleransi yang tinggi (*sportsmanship*), dan menjaga kesopanan (*courtesy*), meskipun dengan sedikit catatan terdapat kekurangan yang cukup signifikan pada dimensi kesungguhan dalam bekerja (*conscientiousness*) karena masih banyak menunjukkan ketidakpatuhan terhadap peraturan-peraturan organisasi. Kemudian terkait komitmen yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin menunjukkan kondisi komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), dimana hal tersebut ditunjukkan dari adanya motivasi dan keinginan berkontribusi yang kurang kuat, aspek kehadiran yang baik, intensitas bekerja yang tidak merata, dukungan terhadap kebijakan organisasi yang baik, minimnya stress kerja, toleransi yang baik, penyelesaian *whistle blowing yang baik* secara internal. Kedua, hal yang menghambat peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat internal dan eksternal. Terkait hal tersebut, pada sisi faktor internal ditemukan bahwa kondisi kepuasan kerja, komitmen, moral dan motivasi pegawai tidak memberikan upaya ekstra terhadap ketepatan waktu kehadiran bekerja. Sedangkan pada sisi faktor eksternal ditemukan bahwa gaya kepemimpinan dan budaya organisasi juga tidak menciptakan perilaku ekstra terhadap ketepatan waktu kehadiran bekerja.

Tesis ini direkomendasikan untuk menjadi referensi dalam keilmuan bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya bagi yang melakukan penelitian terkait komitmen pegawai dan *Organization Citizenship Behavior*. Harapan di masa mendatang, terdapat sebuah penelitian serupa yang mengkaji hasil penelitian ini dari perspektif teori kepemimpinan.

Kata Kunci: *Organization Citizenship Behavior*, Komitmen Pegawai, Kantor Pertanahan.

## ABSTRACT

*Nova Dwiyanti, 2023, Organization Citizenship Behavior (OCB) to the Organization in the Perspective of Employee Commitment at Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, Taufik Arbain, Bachruddin Ali Akhmad,*

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior, Employee Commitment, Land Office.*

*This thesis research departs from the description of the still weak commitment of employees at the Land Office of the City of Banjarmasin to their duties and responsibilities, even though they already have their respective job descriptions. Ideally, the employee's role is not only limited to in-role behavior, but must also be able to show extra-role behavior in achieving work targets. At the level of management theories, this extra-role behavior is known as Organizational Citizenship Behavior. The researcher raises the following problem formulation: First, how is the Organizational Citizenship Behavior of Banjarmasin City Land Office to the organization in the perspective of employee's commitment. Second, what are the factors that hinder the increase in Organizational Citizenship Behavior at the Land Office of the City of Banjarmasin.*

*The type of research used by researchers in this thesis is qualitative research using the case study method of a single case design that focuses on employee commitment to the organization in the perspective of Organizational Citizenship Behavior at the Banjarmasin City Land Office.*

*The following are the results of this thesis research: First, the results of the study found that overall condition Organizational Citizenship Behavior in the Land Office of the City of Banjarmasin was quite good, especially in terms of dimensions helping behavior (altruism) and prioritize common interests (civic virtue), then followed by dimensions high tolerance (sportsmanship), and maintain decency (courtesy). Although with a few notes that there was a significant deficiency in dimensions earnestness at work (conscientiousness) because it still showed a lot of non-compliance with organizational regulations. Then regarding the commitment that exists at the Land Office of the City of Banjarmasin it shows a condition of continuance commitment, where it is indicated by the lack of strong motivation and desire to contribute, aspects of good attendance, uneven work intensity, support for good organizational policies, minimal work stress, good tolerance, good whistle blowing resolution internally. Second, things that hinder improvement Organizational Citizenship Behavior in the Banjarmasin City Land Office is influenced by internal and external factors. Related to this, on the internal factor side it was found that the conditions of job satisfaction, commitment, employee morale and motivation did not give extra effort towards timely attendance at work. Whereas on the external factors side it was found that leadership style and organizational culture also did not create extra behavior towards timeliness of work attendance.*

*This thesis is recommended to be used as a reference in the field of human resource management, especially for those who conduct research related to employee commitment and Organizational Citizenship Behavior. It is hoped that in the future, there will be a similar study examines the results of this study from the perspective of leadership theory.*

Banjarmasin, May 29, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya lah akhirnya memberikan kekuatan dan kemampuan bagi Penulis untuk menyelesaikan dokumen penelitian Tesis ini. Sebuah hal yang bersifat sentimental bagi Penulis, bahwa keabsolutan Tuhan Yang Maha Esa memiliki peran yang sangat luar biasa dalam penyelesaian dokumen penelitian Tesis ini. Penulis sangat menyadari bahwa seluruh inspirasi dan motivasi sejatinya merupakan sebuah *blessing in disguise* yang sepenuhnya didasarkan atas izin dan kuasa-Nya.

Budaya perilaku *extra-role* sejatinya merupakan sebuah hal ideal yang selalu dicitakan oleh setiap organisasi terhadap seluruh anggotanya. Sebab perilaku *extra-role* akan memberikan dampak yang positif terhadap produktivitas dan juga menjadi nilai tambah bagi identitas organisasi. Meskipun terkesan utopis, namun dalam perkembangannya hal tersebut masih sering dijumpai di berbagai organisasi. Perilaku *extra-role* tersebut yang kemudian di dalam teori dikenal sebagai *Organization Citizenship Behavior*, dimana teori tersebut termanifestasi ke dalam 5 (lima) aspek, yakni: (1) perilaku menolong (*altruism*); (2) kesungguhan dalam bekerja (*conscientiousness*); (3) toleransi yang tinggi (*sportsmanship*); menjaga kesopanan (*courtesy*); dan (5) mengedepankan kepentingan bersama (*civic virtue*).

Sebuah hal yang menarik rasa keingintahuan Penulis adalah untuk melihat apakah hakikat *Organization Citizenship Behavior* itu juga ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, sebuah organisasi yang mendedikasikan kelembagaannya sebagai pelayan publik di bidang administrasi pertanahan di Kota Banjarmasin. Permasalahan umum yang biasa dihadapi oleh organisasi pelayan publik di Indonesia adalah adanya sebuah stigma dari masyarakat yang skeptis terhadap komitmen pelayanan yang diberikan. Penulis sejatinya memiliki keyakinan bahwa hakikat *Organization Citizenship Behavior* memiliki peranan penting dalam menentukan kualitas serta kuantitas performa yang dihasilkan oleh Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin,

sehingga menjadi sebuah hal yang menarik untuk diteliti keterkaitannya dengan komitmen sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Adapun Penulis memohon maaf sebesar-besarnya apabila di dalam hasil penelitian Tesis ini terdapat beberapa data yang tidak dapat dituliskan secara *eksplisit*, terutama berkaitan dengan identitas narasumber yang pada saat penulisan Tesis ini juga masih menjadi pegawai di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin. Hal tersebut selain merupakan permintaan pribadi narasumber namun juga merupakan pertimbangan pribadi Penulis, sebab terdapat sebuah kekhawatiran apabila hal tersebut akan mempengaruhi keharmonisan yang sudah ada di Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin, yang mana dalam hemat Penulis hal tersebut sudah cukup ideal dan harus dijaga serta juga menjadi sebuah tanggung jawab moral Penulis dalam melakukan penelitian Tesis ini. Meskipun demikian, Penulis memastikan bahwa hal tersebut tidak mengurangi esensi substansi yang ada di dalam Penelitian ini. Semoga hasil penelitian Tesis ini dapat memberikan kebermanfaatan secara akademis maupun praktis dalam tata kelola manajerial sumber daya manusia di Indonesia.

Banjarmasin, 29 Mei 2023

Penulis  
**Nova Dwiyanti**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI.....	iii
SURAT KETERANGAN UPT BAHASA ULM .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
2.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	21
2.2.3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	25
2.3. Organisasi .....	26
2.3.1. Pengertian Organisasi.....	26
2.4. Komitmen Organisasi .....	28
2.4.1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	28
2.4.2. Dimensi Komitmen Organisasional .....	30
2.4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional .....	35
2.4.4. Dampak Kurangnya Komitmen Organisasi .....	36
2.5. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	37
2.5.1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	38
2.5.2. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	42
2.5.3. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> .....	48
2.6. Kerangka Konseptual .....	53

BAB III METODE PENELITIAN .....	54
3.1 Pendekatan Penelitian.....	54
3.2 Tipe Penelitian.....	55
3.3 Lokasi Penelitian .....	56
3.4 Fokus Penelitian .....	56
3.5 Informan Penelitian .....	56
3.6. Sumber dan Jenis Data .....	57
3.6.1. Sumber Data.....	57
3.6.2. Jenis Data .....	58
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.7.1. Observasi.....	59
3.7.2. Wawancara.....	60
3.7.3. Dokumentasi .....	60
3.8. Teknik Analisis Data .....	61
3.8.1. Pengumpulan Data ( <i>Data Collection</i> ).....	62
3.8.2. Reduksi data ( <i>Data Reduction</i> ).....	62
3.8.3. Penyajian data ( <i>Data display</i> ).....	63
3.8.4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi ( <i>conclusion Drawing/Verification</i> ) ..63	
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	65
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	65
4.1.1. Profil Kota Banjarmasin .....	65
4.2. Deskripsi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin .....	67
4.2.1. Profil dan Kebijakan Teknis Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin .....	67
4.2.2. Tugas dan Fungsi .....	71
4.2.3. Struktur Organisasi .....	71
4.2.4. Data Personil Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin .....	76
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	78
5.1. Hasil Penelitian.....	78
5.1.1. Perilaku menolong ( <i>Altruism</i> ).....	78
5.1.2. Kesungguhan dalam bekerja ( <i>Conscientiousness</i> ).....	91
5.1.3. Toleransi yang tinggi ( <i>Sportmanship</i> ) .....	99
5.1.4. Menjaga hubungan yang baik/kesopanan ( <i>Courtesy</i> ) .....	102
5.1.5. Mengedepankan kepentingan Bersama ( <i>Civic virtue</i> ) .....	105
5.2. Pembahasan .....	108

5.2.1. <i>Organization Citizenship Behavior</i> Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin Terhadap Organisasi dalam Perspektif Komitmen Pegawai .....	108
5.2.2. Faktor-faktor yang menghambat peningkatan <i>Organization Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	121
5.2.2.1. Faktor Internal.....	121
5.2.2.1.1. Kondisi Kepuasan Kerja.....	121
5.2.2.1.2. Kondisi Komitmen Organisasi .....	123
5.2.2.1.3. Kondisi Moral Pegawai .....	123
5.2.2.1.4. Kondisi Motivasi .....	132
5.2.2.2. Faktor Eksternal.....	134
5.2.2.2.1. Kondisi Gaya Kepemimpinan .....	134
5.2.2.2.2. Kondisi Budaya Organisasi .....	135
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	137
6.1. Simpulan.....	137
6.2. Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan Kota Banjarmasin .....	66
Tabel 4. 2 Daftar Jumlah Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Golongan pada Seksi.....	76
Tabel 4. 3 Daftar Jumlah Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Jabatan.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Komitmen Organisasi.....	34
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian ( <i>Road Map</i> ) .....	53
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Banjarmasin .....	65
Gambar 4. 2 Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	67
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	75
Gambar 5. 1 Kegiatan Pelayanan Pertanahan Sabtu Minggu (PELATARAN) Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin.....	85
Gambar 5. 2 Kegiatan Apel Pagi pada Kantor Pertanahan Kota Banjarmasin .....	94

