

Pengaruh *Servant Leadership* Dan Kepribadian Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember

The Influence of Servant Leadership and Personality On Organizational Citizenship Behavior (OCB) At PT PLN (Persero) Area Jember

Faikhotul Hikmah, Purnamie Titisari, Sri Wahyu Lelly
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: F4_m3221@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan dari artikel ini adalah untuk menguji pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior*. Pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*. Pengaruh *servant leadership* dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember. Penelitian ini termasuk *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan-hubungan antar variabel yang mempengaruhi variabel lain melalui pengujian hipotesis dengan PT PLN (Persero) Area Jember sebagai objek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 61 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 61 orang (keseluruhan populasi). Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan cara wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuisioner sebanyak 61 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember. Kepribadian berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember. *Servant Leadership* dan kepribadian berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember

Kata Kunci: Kepemimpinan, *servant leadership*, kepribadian, *organizational citizenship behavior*

Abstract

The purpose of this article was to examine the effect of Servant Leadership on organizational citizenship behavior. The influence of personality on organizational citizenship behavior. Servant Leadership and personality influence on organizational citizenship behavior in PT PLN (Persero) Jember area. This study is an explanatory research study that describes the relationships between variables that affect other variables through hypothesis testing with PT PLN (Persero) Jember area as an object of research. Sources of data in this study derived from primary and secondary data. The population in this study were employees of PT PLN (Persero) Jember area totaling 61 people. The samples in this study were 61 persons (total population). Collecting data in this study use the interviews, literature study, and a total of 61 questionnaire respondents. The method used in this study using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the Servant Leadership significant influence on organizational citizenship behavior in PT PLN (Persero) Jember area. Personality significant influence on Organizational citizenship behavior in PT PLN (Persero) Jember area. Servant Leadership and personality significant effect on organizational citizenship behavior in PT PLN (Persero) Area Jember

Keywords: Leadership, *servant leadership*, personality, *organizational citizenship behavior*

Pendahuluan

Unsur manusia berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia yang merupakan terjemahan dari *man power management*. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujud tujuan organisasi. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan jika peran aktif karyawan tidak

diikutsertakan (Suwanto, 2001.) Organisasi membutuhkan pemimpin yang dapat mengatur orang yang dipimpinnya agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai.

Seiring perkembangan zaman, kepemimpinan secara ilmiah mulai berkembang bersamaan dengan pertumbuhan manajemen ilmiah yang lebih dikenal dengan ilmu tentang memimpin. Hal ini terlihat dari banyaknya literatur yang mengkaji tentang *servant leadership*. Cara pendekatan kepada kepemimpinan dan pelayanan yang

baru timbul ini disebut kepemimpinan pelayan (*servant leadership*). Menurut Poli (2011) mendefinisikan *servant leadership* sebagai proses hubungan timbal balik antara pemimpin dan yang dipimpin dimana di dalam prosesnya pemimpin pertama-tama tampil sebagai pihak yang melayani kebutuhan mereka yang dipimpin yang akhirnya menyebabkan ia diakui dan diterima sebagai pemimpin. Banyak tokoh dunia yang menerapkan kepemimpinan pelayanan ini, dan mereka dianggap menjadi pemimpin yang besar contohnya Nabi Muhammad, Yesus, Gandhi, Abraham Lincoln, Ki Hajar Dewantoro dan masih banyak pemimpin besar lainnya.

PT PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan listrik di Indonesia mencanangkan program *goes to WCS (world class service) 2015*. WCS adalah suatu program menuju perusahaan dengan kinerja kelas dunia, yang dimaksud selain kinerja juga pelayanan yang maksimal dan optimal yang akan dilakukan para karyawan pada PLN. Oleh karena itu kepemimpinan pelayanan diperlukan dalam pencapaian program WCS karena ada 3 indikator keberhasilan WCS antara lain: *service excellent, performance* dan *image*.

Dalam suatu organisasi, selain *servant leadership* juga diperlukan adanya perilaku positif diluar peran (*ekstra role*) yang disebut dengan *organization citizenship behavior* (OCB). Ehrhart (2004) juga menemukan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara *servant leadership* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) di tingkat unit. Unit yang dimaksud adalah orang-orang yang dipimpin oleh seorang *servant-leaders*, yang akan berusaha untuk dapat mencontoh perilaku *servant-leaders* pada interaksi mereka dengan yang lainnya didalam organisasi. Sehingga akan memperlihatkan level yang lebih tinggi dari OCB. Sehingga *servant leadership* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Pada tahun 2013 PT PLN (Persero) Distribusi Jatim mendapatkan jatah dana untuk pembangunan jaringan listrik masuk desa (lisdas) berkisar Rp 85 sampai 100 miliar. Sejumlah uang itu hanya bisa untuk menyambung tiga sampai empat desa yang sebagian besar desa berada di daerah terpencil di Madura, Jember, Bojonegoro dan, Probolinggo

Greenleaf (dalam Organ *et al.* 2006) salah satu sikap yang harus dimiliki oleh seorang kepemimpinan pelayanan adalah harus mendengarkan orang yang dipimpinnya, mengerti apa yang mereka butuhkan dan keluhkan, serta memberikan motivasi kepada orang yang dipimpin, karena seorang *servant leadership* menunjukkan bahwa seorang pemimpin sejati tertarik untuk berperilaku yang baik yang dapat diikuti oleh orang yang dipimpin dengan melihat kepribadian yang dimiliki oleh seorang pemimpin pelayanan. Pada tahun 2010, PT PLN (Persero) Area Jember mendapatkan penghargaan dari salah satu radio swasta terkemuka di Jember atas kepedulian pada persoalan rakyat. Sujanto *et al.* (2004), menyatakan bahwa kepribadian adalah suatu totalitas psikofisis yang kompleks dari individu, sehingga nampak dalam tingkah lakunya yang unik. Sehingga Kepribadian (X2) berpengaruh

signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Dengan adanya fakta tersebut, maka penelitian ini mengambil judul pengaruh *servant leadership* dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Tujuan dari artikel ini antara lain untuk menguji pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Menguji pengaruh Kepribadian terhadap terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Menguji pengaruh *servant leadership* dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel *servant leadership*, kepribadian dan *organizational citizenship behavior*.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2014 di PT. PLN (Persero) Area Jember.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 61 orang. Menurut Arikunto (2006:131) apabila subyek populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua sedangkan jika subyek penelitian melebihi 100 maka dapat diambil 15% sampai 30% dari populasi yang ada. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan pada kantor PT. PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 61 orang.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi berganda merupakan analisis yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

dimana:

Y = variabel terikat

α = bilangan konstanta

β_1, β_2 = koefisien parameter regresi

X_1, X_2 = variabel bebas

Dalam menguji hipotesis, peneliti menggunakan uji secara simultan (Uji F) dan secara parsial (Uji t).

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel tergantung secara parsial. Adapun untuk menguji signifikansi adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \dots \beta_n = 0$ (Berarti variabel-variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel independent)

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \dots \beta_n \neq 0$ (Berarti variabel-variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel independent)

b. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah 95% dan tingkat toleransinya sebesar $\alpha = 5\%$

c. Membandingkan tingkat signifikan 95% dengan $\alpha = 5\%$, untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak dibuat ketentuan dibawah ini :

- 1). Apabila signifikan $< 0,95$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat
- 2). Apabila signifikan $> 0,95$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi semua variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (*servant leadership* dan kepribadian) mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat (*organizational citizenship behavior*) secara simultan atau bersama – sama. Adapun langkah-langkah dalam melakukan Uji F adalah :

1). Merumuskan hipotesis statistik.

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ berarti secara simultan variabel *servant leadership* (X_1) dan kepribadian (X_2) tidak mempengaruhi OCB (Y)

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ berarti secara simultan variabel *servant leadership* (X_1) dan kepribadian (X_2) mempengaruhi OCB (Y)

2). Menetapkan besarnya *level of significance* (α) sebesar 0,05.

3). Menghitung F_{hitung}

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data. Data primer, meliputi wawancara dan penyebaran kuisioner yang terkait dengan *servant leadership*, kepribadian dan *organizational citizenship behavior* di PT PLN (Persero) Area Jember. Data sekunder, yang meliputi data-data karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Identifikasi Variabel

Variabel yang akan diteliti dan dianalisis dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Variabel *dependent* (Y), merupakan variabel terikat yang tergantung pada variabel lain, dalam penelitian ini, variabel dependent adalah *organizational citizenship behavior* (Y)
- b. Variabel *independent* (X), adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel

dependent. *Servant leadership* (X_1) dan kepribadian (X_2) adalah variabel *independent* dalam penelitian ini.

Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Adapun jawaban atas hasil distribusi responden atas jawaban dari masing-masing indikator variabel penelitian adalah sebagai berikut :

a. Deskripsi variabel *servant leadership*. Penilaian karyawan berdasarkan masing-masing indikator variabel *servant leadership* (X_1) yang terdiri dari *wisdom* ($X_{1.1}$), *humility* ($X_{1.2}$), *altruistic calling* ($X_{1.3}$), *emotional healing* ($X_{1.4}$), *persuasive mapping* ($X_{1.5}$), *organizational stewardship* ($X_{1.6}$), *service* ($X_{1.7}$), serta *vision* ($X_{1.8}$) disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Deskripsi variabel *Servant leadership*

Item Pernyataan	Skor Jawaban							
	1		2		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	1	1.6	13	21.3	20	32.8	27	44.3
X1.2	3	4.9	12	19.7	14	23.0	32	52.5
X1.3	2	3.3	13	21.3	10	16.4	36	59.0
X1.4	2	3.3	11	18.0	17	27.9	31	50.8
X1.5	4	6.6	11	18.0	12	19.7	34	55.7
X1.6	1	1.6	14	23.0	13	21.3	33	54.1
X1.7	0	0.0	15	24.6	9	14.8	37	60.7
X1.8	2	3.3	13	21.3	6	9.8	40	65.6

Sumber : Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel deskripsi variabel *servant leadership* diketahui bahwa karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember lebih suka dengan pemimpin yang terbuka dalam menerima kritik dari bawahannya, sehingga dengan adanya sikap saling terbuka maka hubungan antara bawahan dan pemimpin akan terjalin dengan baik dalam organisasi. Karyawan juga lebih suka dengan seorang pemimpin yang tidak segan berkumpul dengan bawahannya baik dalam keadaan formal maupun informal. Karyawan juga bangga dengan seorang pemimpin yang selalu menilai bawahan sebagai orang yang penting dalam perusahaan tanpa memperhatikan tingkatan atau jabatan orang yang dipimpinya. Karyawan bersemangat ketika pemimpin di perusahaan tempat bekerja mendorong bawahannya untuk memiliki semangat komunitas di tempat kerja, semangat komunitas yang dimaksud adalah semangat seluruh anggota per bagian atau divisi untuk dapat bekerja lebih giat lagi agar tujuan dapat tercapai. Dalam pencapaian tujuan perusahaan maka diperlukan visi untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Hal ini tercermin pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang bangga dengan pemimpin dalam perusahaan yang dalam menjalankan visi perusahaan, karyawan mendapat peran yang cukup penting seperti dalam pencapaian program-program yang di akan dicapai. Hal ini menjelaskan bahwa kepemimpinan pada PT PLN (Persero) Area Jember telah menjadikan pelayanan sebagai inti dari kepemimpinan.

b. Deskripsi variabel kepribadian. Penilaian karyawan berdasarkan masing-masing indikator variabel kepribadian (X2) yang terdiri dari *extraversion* (X2.1 dan X2.2), *agreeableness* (X2.3 dan X2.4), *conscientiousness* (X2.5 dan X2.6), *emotion stability* (X2.7 dan X2.8), serta *openness to experience* (X2.9 dan X2.10) disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kepribadian

Item Pernyataan	Skor Jawaban							
	1		2		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	5	8.2	10	16.4	13	21.3	33	54.1
X2.2	3	4.9	9	14.8	20	32.8	29	47.5
X2.3	5	8.2	9	14.8	11	18.0	36	59.0
X2.4	6	9.8	7	11.5	13	21.3	35	57.4
X2.5	4	6.6	10	16.4	10	16.4	37	60.7
X2.6	4	6.6	5	8.2	13	21.3	39	63.9
X2.7	3	4.9	12	19.7	11	18.0	35	57.4
X2.8	4	6.6	10	16.4	14	23.0	33	54.1
X2.9	4	6.6	10	16.4	9	14.8	38	62.3
X2.10	4	6.6	7	11.5	13	21.3	37	60.7

Sumber : Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel deskripsi variabel kepribadian diketahui bahwa karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember sangat nyaman berinteraksi dengan rekan kerja, hal itu dikarenakan adanya komitmen dari para karyawan untuk dapat bekerjasama dalam menyelesaikan tugas-tugas perusahaan. Dalam penyelesaian tugas tersebut dibutuhkan adanya kerjasam tim. Oleh karena itu dibutuhkan individu yang memiliki sifat pengertian, mudah memaafkan dan tidak individualis. Dalam pelaksanaannya karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember melakukan pekerjaan dengan teratur, terorganisir dan fokus pada pekerjaan yang sedang dikerjakan. Karyawan juga mampu bersikap tenang dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, dapat menahan stres saat terjadi konflik dalam organisasi. Dapat bersikap terbuka terhadap ide orang lain serta dapat menerima segala kritik dan saran baik dari atasan maupun rekan kerja. Kepribadian karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember dinilai sangat baik untuk dapat mewujudkan perilaku positif diluar peran /OCB pada perusahaan

c. Deskripsi variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y). Penilaian karyawan berdasarkan masing-masing indikator variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y) yang terdiri dari *altruism* (Y.1), *courtesy* (Y.2), *sportsmanship* (Y.3), *conscientiousness* (Y.4) serta *civic virtue* (Y.5) disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Deskripsi variabel *organizational citizenship behavior*

Item Pernyataan	Skor Jawaban							
	1		2		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	2	3.3	11	18.0	16	26.2	32	52.5

Y.2	2	3.3	9	14.8	20	32.8	30	49.2
Y.3	1	1.6	8	13.1	17	27.9	35	57.4
Y.4	0	0.0	9	14.8	11	18.0	41	67.2
Y.5	1	1.6	6	9.8	17	27.9	37	60.7

Sumber : Data yang telah diolah

Berdasarkan tabel deskripsi variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) diketahui bahwa karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember selalu berusaha agar dapat membantu rekan kerjanya apabila pekerjaannya telah diselesaikan, karena didalam perusahaan dibutuhkan adanya kerjasama tim agar tujuan dai tiap bagian maupun perusahaan dapat tercapai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Karyawan juga tidak segan untuk dapat membantu beban kerja rekan kerja yang berat, tidak mudah mengeluh karena permasalahan kecil, memberikan saran kepada manajer area untuk dapat meningkatkan efektifitas unit kerja serta memberikan masukan dan saran kepada rekan kerja yang memiliki masalah dalam pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember memiliki perilaku positif diluar peran/ OCB yang tinggi didalam perusahaan agar tujuan dapat tercapai.

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Dalam pengujian ini, uji validitas menggunakan metode *pearson product moment*. Hasil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Validitas

Item	r hitung	r ketetapan	Keterangan
x1.1	0,791	0,3	Valid
x1.2	0,632	0,3	Valid
x1.3	0,858	0,3	Valid
x1.4	0,831	0,3	Valid
x1.5	0,663	0,3	Valid
x1.6	0,867	0,3	Valid
x1.7	0,849	0,3	Valid
x1.8	0,810	0,3	Valid

Sumber : Data yang telah diolah

Dari hasil uji instrumen diatas, menunjukkan bahwa seluruh komponen instrumen kuisioner dalam penelitian adalah valid. Hal tersebut diketahui dari hasil nilai koefisien korelasi *product moment* >0,30 dan p<0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data menggunakan metode *alpha cronbach*. Metode yang digunakan adalah *alpha cronbach*, dimana suatu penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Nugroho, 2005). Hasil uji reabilitas dari tiap variabel dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Servant leadership	0,910	Reliabel
Kepribadian	0,955	Reliabel
OCB	0,888	Reliabel

Sumber : Data yang telah diolah

Dari tabel Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari variabel *servant leadership* adalah sebesar 0,910, variabel kepribadian sebesar 0,955, variabel OCB sebesar 0,888 dan hasil tersebut lebih besar dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *servant leadership*, kepribadian dan OCB bersifat reliabel.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan analisis yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pada analisis ini hubungan terjadi antara variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen dan arah hubungannya. model analisis data yang digunakan ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *servant leadership* dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember menggunakan regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*). Sesuai hasil analisis regresi dengan menggunakan SPSS versi 12.0

Model regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,934 + 0,460X_1 + 0,228X_2$$

(3,347)* (4,454)* (3,200)*

$$R^2 = 0,583$$

$$F_{hitung} = 40,571$$

Keterangan: * signifikan pada $\alpha = 5\%$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa:

- Koefisien regresi dari konstanta diperoleh nilai sebesar 0,934 dengan tanda positif, yang berarti bahwa tanpa adanya *servant leadership* dan kepribadian maka akan menurunkan OCB di PT PLN (Persero) Area Jember
- Koefisien regresi dari *servant leadership* diperoleh nilai sebesar 0,460 yang berarti bahwa semakin baik *servant leadership* maka akan diikuti dengan meningkatnya OCB di PT PLN (Persero) Area Jember;
- Koefisien regresi dari kepribadian diperoleh nilai sebesar 0,228 yang berarti bahwa semakin baik kepribadian maka akan diikuti dengan meningkatnya OCB di PT PLN (Persero) Area Jember.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($40,571 > 3,156$) Jadi dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* dan kepribadian secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap OCB karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Sedangkan nilai signifikansi pada variabel *servant leadership* (X_1) sebesar 0,000 dan variabel kepribadian (X_2) sebesar 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa *servant leadership* dan kepribadian secara parsial

memiliki pengaruh nyata terhadap variabel *organizational citizenship behavior*. Nilai koefisien determinasi berganda diperoleh sebesar 0,583. Hal ini menunjukkan perubahan *servant leadership* dan kepribadian mempunyai kontribusi terhadap naik turunnya OCB karyawan PLN sebesar 58,3% sedangkan sisanya yaitu 41,7 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

Hasil pengujian secara parsial variabel *servant leadership* menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap OCB yang berarti bahwa semakin baik *servant leadership* yang dimiliki oleh seorang *servant-leaders* maka akan diikuti dengan meningkatnya perilaku positif diluar peran atau OCB karyawan pada PLN (Persero) Area Jember. Hal itu diperkuat dengan hasil dari nilai t hitung sebesar 4,454. Nilai t hitung $>$ t tabel ($4,454 > 2,002$) maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan *servant leadership* terhadap OCB karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Sedangkan hasil pengujian secara parsial variabel kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Pengaruh positif kepribadian menunjukkan bahwa semakin baik kepribadian para karyawan maka akan diikuti oleh meningkatnya OCB pada karyawan PLN (Persero) Area Jember. Hal itu diperkuat dengan hasil dari nilai t hitung sebesar 3,200. Nilai t hitung $>$ t tabel ($3,200 > 2,002$) maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kepribadian terhadap OCB karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.

Pembahasan

Berdasarkan perhitungan uji hipotesis, variabel *servant leadership* dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT PLN (Persero) Area Jember. Hal ini dibuktikan dengan adanya data dan hasil dari responden yaitu karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Hasil penelitian tersebut, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pengaruh *servant leadership* terhadap *organizational citizenship behavior*

Berdasarkan hasil responden pada jawaban kuisioner, menunjukkan secara keseluruhan bahwa persepsi responden untuk pengaruh variabel *servant leadership* pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat setuju. Variabel *servant leadership* yang terdiri dari *wisdom, humility, altruistic calling, emotional healing, persuasive mapping, organizational stewardship, service, serta vision*. Hasil menunjukkan bahwa indikator *service* paling berpengaruh terhadap kepemimpinan pelayanan pada karyawan PT PLN (Persero) area Jember.

Hasil pengujian *servant leadership* (X_1) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (Y) menunjukkan hasil koefisien regresi dari *servant leadership* diperoleh nilai sebesar 0,460 yang berarti bahwa semakin baik *servant leadership* maka akan diikuti dengan meningkatnya perilaku positif diluar peran atau OCB di PLN (Persero) Area Jember signifikan berpengaruh positif

terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka hipotesis pertama yang menyatakan *Servant leadership* berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbukti (diterima).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahembe and Engelbrecht (2014) dalam penelitiannya berjudul *The Relationship between Servant leadership, Organisational Citizenship Behavior and Team Effectiveness*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap hubungan yang ada antara kepemimpinan pelayanan, *Organizational Citizenship Behavior* dan efektivitas tim sekolah. Dalam penelitiannya yang berkaitan dengan *Servant leadership* menyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan yang ditemukan antara kepemimpinan pelayanan dan OCB.

2. Pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior*

Berdasarkan hasil responden pada jawaban kuisioner, menunjukkan secara keseluruhan bahwa persepsi responden untuk pengaruh variabel kepribadian pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah sangat setuju. Kepribadian yang terdiri dari *conscientiousness*, *emotion stability*, *openness to experience*, *agreeableness*, serta *extraversion*. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka hipotesis kedua yang menyatakan Kepribadian berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbukti (diterima). Berdasarkan hasil yang didapat dari kuesioner indikator *conscientiousness* paling berpengaruh terhadap kepribadian karyawan pada PT PLN.

Hasil pengujian Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menunjukkan hasil koefisien regresi dari kepribadian diperoleh nilai sebesar 0,228 yang berarti bahwa semakin baik kepribadian maka akan diikuti dengan meningkatnya OCB di PT PLN (Persero) Area Jember. Berpengaruhnya Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menunjukkan bahwa semakin baik kepribadian para karyawan maka akan diikuti oleh meningkatnya OCB pada perusahaan. Hal itu senada dengan komitmen PT PLN (Persero) yang baru yaitu No Suap, No korupsi, No gratifikasi. Dimana dengan adanya program tersebut, diharapkan para karyawan PLN selalu mengedepankan pelayanan yang maksimal tanpa melihat status pelanggan baik itu anggota keluarga ataupun bukan anggota keluarga. Jika terbukti melakukan pelanggaran maka akan ada sanksi yang berat yaitu peringatan dan pemutusan hubungan kerja (PHK).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Fitriyani (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kepribadian Dan *Job Embedness* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan *Job Embedness* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) padakaryawan PT. Hadji Kalla Makassar dan untuk mengetahui variabel apa yang paling

berpengaruh. Dari hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa Secara parsial, variabel kepribadian (X1) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Hadji Kalla Makassar, yaitu sebesar 56%.

3. Pengaruh *servant leadership* dan Kepribadian Terhadap *organizational citizenship behavior*

Hasil pengujian *Servant leadership* dan Kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan menggunakan derajat keyakinan sebesar 95% maka hasil perhitungan diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($40,571 > 3,156$), sehingga diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_a . Jadi dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* dan kepribadian secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap OCB karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *Servant leadership* dan Kepribadian berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbukti (diterima)

Berpengaruhnya *servant leadership* dan kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yaitu *Servant leadership* serta kepribadian para karyawan sangat berpengaruh dengan munculnya perilaku OCB pada PT PLN (Persero) Area Jember. Hal itu berdasarkan pada adanya program 2015 PT PLN (Persero) yaitu WCS (*world class service*). WCS merupakan suatu program menuju perusahaan dengan kinerja kelas dunia, yang dimaksud selain kinerja juga pelayanan yang maksimal dan optimal yang akan dilakukan para karyawan pada PLN. Dimana kepribadian para karyawan dalam cara pelayanan terhadap publik mempengaruhi kepemimpinan pelayanan yang diharapkan dapat muncul perilaku OCB.

Kesimpulan Dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pada kantor PT. PLN (Persero) Area Jember., maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- *Servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Artinya *servant leadership* berpengaruh secara langsung pada *organizational citizenship behavior* (OCB), yang berarti bahwa semakin baik *servant leadership* maka akan diikuti dengan meningkatnya perilaku positif diluar peran atau OCB di PLN (Persero) Area Jember.
- Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Artinya Kepribadian berpengaruh secara langsung pada *Organizational citizenship behavior* (OCB), yang berarti bahwa semakin baik kepribadian maka akan diikuti dengan meningkatnya OCB di PT PLN (Persero) Area Jember.

- *Servant leadership* dan kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Artinya *servant leadership* dan kepribadian berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), yang berarti bahwa *servant leadership* dan kepribadian secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap OCB karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.

Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang perlu disampaikan adalah :

- *Servant leadership* diharapkan dapat lebih banyak diterapkan terhadap karyawan agar perilaku OCB didalam perusahaan akan lebih banyak tercipta di lingkungan karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. Sehingga dengan adanya kepemimpinan pelayanan tujuan dan harapan PT PLN (Persero) Area Jember dapat tercapai.
- Cara pemberian pelayanan kepada konsumen listrik diharapkan lebih efektif dan efisien terhadap pelanggan yang ada di wilayah kabupaten jember dan kabupaten lumajang dengan kepribadian positif yang dimiliki oleh karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- Adanya kepribadian positif para karyawan, dalam cara pelayanan terhadap publik. Dapat mempengaruhi kepemimpinan pelayanan yang diharapkan dapat menciptakan OCB didalam organisasi, sehingga program *goes to WCS* 2015 dapat tercapai.
- Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat memperluas variabel X dan Y, untuk dapat menambahkan model variabel lain dari nilai R^2 sebesar 41,7 %. Dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan pendekatan konfirmatori.

Keterbatasan Penelitian

- Hasil dari perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0,583. Hal ini berarti perubahan *servant leadership* dan kepribadian mempunyai kontribusi terhadap naik turunnya OCB karyawan PLN sebesar 58,3% sedangkan sisanya yaitu 41,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Seperti faktor kecerdasan emosional, intelektual, spiritual, komitmen organisasional, efektifitas tim, dan lain-lain.
- Penelitian ini alat analisisnya tidak terukur, sedangkan alat analisisnya menggunakan regresi linier berganda dan sampling sensus. Sedangkan regresi linier berganda lebih tepat untuk sampel dengan variabel terukur secara langsung. Variabel penelitian tidak terukur, lebih tepat dengan analisis regresi dengan pendekatan analisis konfirmatori.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Jember, PT PLN (Persero) Area Jember yang telah bersedia membantu dalam hal pemberian data dan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik serta semua pihak yang membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir yang tidak mungkin disebutkan oleh penulis satu persatu.

Daftar Pustaka

- Agung Nugroho. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Mahembe, Bright and Amos S. Egelbrecht. 2013. *The Relationship Between Servant Leadership, Affective team Comitment, And TeamEffectiveness. SA Journal Of Human Resource Management*, Vol 11, No 1 (2013), 10 Pages. Doi: 10.4102/sajhrm.v11i1.495
- Organ, D.W., Podsakof, P. M., dan Mackenzie, S.B. 2006. *Organizational Citizhenship Behavior : Its Nature Antecedents, and Consequences*. Second Edition. USA: Sage Publication, Inc.
- W.I.M. Poli. 2011. Kepemimpinan Stratejik; Pelajaran dari Yunani Kuno hingga Bangladesh. Makassar: Identitas Universitas Hasanuddin.
- Windri Fitriyani. 2013. Pengaruh Kepribadian Dan *Job Embedness* Terhadap *Organizational Citizhenship Behavior*. Skripsi. Universitas Hasanudin.
- <http://pln-jatim.co.id/red/?m=akp&ap=JBR> [1 mei 2014].
- <http://www.pengertianahli.com/2013/11/pengertian-kepribadian-menurut-ahli.html> [23 Desember 2013].
- <http://makalahdanskripsi.blogspot.com/2008/09/pentingnya-mempelajari-manajemen-sumber.html> [13 Desember 2013]