

**“HUBUNGAN *SERVANT LEADERSHIP* DENGAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
PADA KARYAWAN PT XL AXIATA”**

**SKRIPSI**



**Oleh:**  
**LUCKY NURUL ANGGRAENI**  
**1511800080**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**“HUBUNGAN *SERVANT LEADERSHIP* DENGAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
PADA KARYAWAN PT XL AXIATA”**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



**Oleh:  
LUCKY NURUL ANGGRAENI  
1511800080**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

## **PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lucky Nurul Anggraeni  
NPM : 1511800080  
Program Studi : Psikologi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hubungan *Servant Leadership* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT XL AXIATA” adalah benar-benar hasil karya tulis asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme ataupun pencurian hasil karya tulis milik orang lain. Adapun kutipan-kutipan yang ada didalam karya tulis ini sudah dituliskan pada daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 17 Desember 2022

Lucky Nurul Anggraeni

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Lucky Nurul Anggraeni

NPM : 1511800080

Judul : Hubungan *Servant Leadership* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT XL AXIATA

Surabaya, 17 Desember 2022

Disetujui Oleh,

Pembimbing 1

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke extending downwards.

Diah Sofiah, S.Psi., M.Si., Psikolog

Pembimbing 2

A handwritten signature in black ink, featuring a large loop on the left and a vertical stroke on the right.

Etik Darul Muslikah, S.Psi., M.Psi., Psikolog

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas  
17 Agustus 1945 Surabaya Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

**Pada Tanggal:     Desember 2022**

**Dewan Penguji**

1. **Dr. RR. Amanda Pasca Rini, S.Psi., M.Si., Psikolog.....**
2. **Diah Sofiah, S.Psi., M.Si., Psikolog                                   .....**
3. **Etik Darul Muslikah, S.Psi., M.Si., Psikolog                                   .....**

**Mengesahkan,**

**Fakultas Psikologi  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,**

**Dr. RR. Amanda Pasca Rini, S.Psi., M.Si., Psikolog  
NPP. 20510020552**



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lucky Nurul Anggraeni  
NBI/ NPM : 1511800080  
Fakultas : Psikologi  
Program Studi : S1  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“ Hubungan *Servant Leadership* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT XL AXIATA “

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : S u r a b a y a  
Pada tanggal : 01 Desember 2022

Yang Menyatakan,

Materai  
10000

( Lucky Nurul Anggraeni )

## **MOTTO**

“Berbahagialah dengan apa yang kamu miliki. Bersemangatlah tentang apa yang kamu inginkan.”

- Alan Cohen

Bukan seberapa banyak yang kita miliki, tetapi seberapa banyak yang kita nikmati, yang membuat kebahagiaan.”

- Charles Spurgeon

“Bahagia itu sederhana, yaitu ketika kita menjadi alasan orang tua tersenyum.”

- unknown -

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang – orang yang penulis sayangi yaitu, kepada orang tua yang telah memberikan dukungan serta semangat melalui doa dan materi. Untuk teman – teman terdekat yang telah memberikan saran, bantuan, dan dukungan dalam segala kondisi penulis saat proses pengerjaan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Lalu yang terakhir penulis mempersembahkan karya ini untuk partner bekerja sehari – hari. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat dengan baik untuk semua orang, khususnya bagi masyarakat Indonesia.



## CURRICULUM VITAE

### A. BIODATA MAHASISWA

Nama : Lucky Nurul Anggraeni  
NPM : 1511800080  
Program Studi : Psikologi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 4 Agust 1992  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Kaliasin 5 No.21  
Nomor Telepon : 08980008666  
Email : [luckynurula@gmail.com](mailto:luckynurula@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Kaliasin 4  
(1998 – 2004)
2. SMP Negeri 2 Surabaya  
(2004 – 2007)
3. SMA Negeri 7 Surabaya  
(2007 – 2010)
4. Perguruan Tinggi: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
(2018 – sekarang)

### B. C. PENGALAMAN PEKERJAAN

1. Customer Service - PT Hutchison 3 Indonesia  
(Agustus 2015 – Juni 2018)
2. Customer Service – PT XL Axiata  
(Januari 2019 – sekarang)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan *Servant Leadership* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan PT XL AXIATA” dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat lulus demi memperoleh gelar Sarjana Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Hasil karya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Diah Sofiah, S.Psi., M.Psi Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Amherstia Pasca Rina, S.Psi., M.Psi Psikolog selaku Kaprodi Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Amherstia Pasca Rina, S.Psi., M.Psi Psikolog selaku Wali Dosen.
6. Ibu Diah Sofiah, S.Psi., M.Psi Psikolog selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Etik Darul Muslikah, S.Psi., M.Psi, Psikolog selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberi masukan, dan saran dalam menyelesaikan skripsi.

8. Seluruh anggota keluarga yang selama ini selalu mendoakan, memberi semangat, serta dukungan agar saya selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Para sahabat dan teman – teman yang selalu memberi dukungan, semangat, saling membantu, dan saling bertukar pikiran.
10. Seluruh customer service XL AXIATA East Java yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah disusun dalam penelitian ini.

Surabaya, 17 Desember 2022

Lucky Nurul Anggraeni

# **HUBUNGAN *SERVANT LEADERSHIP* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN PT XL AXIATA**

**Lucky Nurul Anggraeni**

**1511800080**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Email : [luckynurula@gmail.com](mailto:luckynurula@gmail.com)**

## **ABSTRAK**

Karyawan merupakan salah satu komponen penting dalam sebuah perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektifitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward* organisasi perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* akan berkontribusi dalam menciptakan efektivitas organisasi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tampaknya dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah *Servant leadership*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan persepsi dengan *servant leadership* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT XL Axiata. Subyek dalam penelitian ini adalah 52 responden yang bekerja di PT X di Surabaya. Desain penelitian yang di gunakan yaitu pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability* sampling dengan menggunakan *incidental sampling* yaitu adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Analisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan korelasi Spearman Brown dengan bantuan program SPSS versi 26.0 diperoleh hasil skor korelasi sebesar 0,794 dengan signifikansi  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa ada korelasi positif yang signifikan antara *servant leadership* staf PT X dan variabel OCB. Artinya, semakin tinggi *Servant Leadership* seorang individu, maka semakin tinggi pula kinerja OCB-nya.

**Kata Kunci:** Karyawan, OCB, *Servant Leadership*

# **SERVANT LEADERSHIP RELATIONSHIP WITH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) IN PT XL AXIATA EMPLOYEES**

**Lucky Nurul Anggraeni**

**1511800080**

**University of 17 August 1945 Surabaya**

**Email : [luckynurula@gmail.com](mailto:luckynurula@gmail.com)**

## ***ABSTRACT***

*Employees are one important component in a company. Organizational citizenship behavior (OCB) is individual behavior that contributes to creating organizational effectiveness and is not directly related to organizational behavior reward systems. Organizational citizenship behavior (OCB) will contribute to creating organizational effectiveness. Organizational citizenship behavior (OCB) seems to be influenced by many factors, one of which is Servant Leadership. This study aims to determine whether there is a relationship between perceptions of servant leadership and organizational citizenship behavior (OCB) among PT XL Axiata employees. The subjects in this study were 52 respondents who worked at PT X in Surabaya. The research design used is a quantitative approach which aims to find out that there is no relationship between the research variables. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique using incidental sampling, namely a sampling technique based on chance, that is, anyone who accidentally or incidentally meets the researcher can be used as a sample. Analysis of the data in this study using the Spearman Brown correlation with the help of the SPSS version 26.0 program obtained a correlation score of 0.794 with a significance of  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ). So it can be concluded that there is a significant positive correlation between the servant leadership of PT X staff and the OCB variable. That is, the higher the servant leadership of an individual, the higher the OCB performance.*

**Keywords:** *Employee, OCB, Servant Leadership*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah .....	4
B. Tujuan dan Manfaat .....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) .....	9
1. Pengertian <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) .....	9
2. Aspek-Aspek <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB).....	10
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB).....	11
B. <i>Servant Leadership</i> .....	13
1. Pengertian <i>Servant Leadership</i> .....	13
2. Karakteristik <i>Servant Leadership</i> .....	14
3. Indikator <i>Servant Leadership</i> .....	16
C. Kerangka Berfikir.....	16
D. Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>

A. Populasi dan Partisipan .....	21
1. Populasi .....	21
2. Partisipan .....	21
B. Desain Penelitian .....	21
C. Instrumen Pengumpul Data .....	22
1. Skala <i>Organizational Citizen Behavior</i> .....	22
a. Definisi Operasional .....	22
b. Pengembangan Alat Ukur .....	22
c. Uji Alat Ukur .....	24
2. Skala <i>Servant Leadership</i> .....	26
a. Definisi Operasional .....	26
b. Pengembangan Alat Ukur .....	26
c. Uji Alat Ukur .....	28
D. Uji Prasyarat dan Analisa Data .....	30
1. Uji Prasyarat .....	30
a. Uji Normalitas .....	30
b. Uji Linieritas .....	30
2. Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Penelitian .....	33
B. Pembahasan .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>37</b>
A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	37
1. Bagi Individu Karyawan .....	37
2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Blue Print Organizational Citizen Behavior</i> .....	23
Tabel 2 Skor Aitem Skala <i>Organizational Citizen Behavior</i> .....	23
Tabel 3 Uji Validitas <i>Organizational Citizen Behavior</i> .....	25
Tabel 4 Uji Reliabilitas Skala <i>Organizational Citizen Behavior</i> .....	26
Tabel 5 <i>Blue Print Servant Leadership</i> .....	27
Tabel 6 Skor Aitem Skala <i>Servant Leadership</i> .....	28
Tabel 7 Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> .....	29
Tabel 8 Uji Reliabilitas Skala <i>Servant Leadership</i> .....	30
Tabel 9 Hasil Uji Normalitas .....	30
Tabel 10 Uji Linearitas.....	31
Tabel 11 Hasil Uji Korelasi <i>Sperman Rho</i> .....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Skala Pengukuran Penelitian .....	45
Lampiran II Tabulasi Hasil Penelitian Skala.....	53
Lampiran III Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 1 .....	57
Lampiran IV Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 2 .....	59
Lampiran V Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 3 .....	61
Lampiran VI Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 4 .....	63
Lampiran VII Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 5.....	65
Lampiran VIII Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 6 .....	67
Lampiran IX Hasil Uji Validitas Skala OCB Putaran 7 .....	69
Lampiran X Uji Reliabilitas OCB .....	70
Lampiran XI Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 1 .....	73
Lampiran XII Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 2.....	75
Lampiran XIII Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 3 .....	77
Lampiran XIV Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 4 .....	79
Lampiran XV Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 5 .....	81
Lampiran XVI Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 6 .....	83
Lampiran XVII Hasil Uji Validitas <i>Servant Leadership</i> Putaran 7.....	85
Lampiran XVIII Uji Reliabilitas <i>Servant Leadership</i> , Uji Normalitas, Uji Linieritas .....	87
Lampiran XIX Uji Korelasi.....	89