

**ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA  
PEKERJA SOSIAL DI BALAI REHABILITASI X**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi**

Disusun Oleh:

Fahimah Qurrota A'yun  
20107010152

Dosen Pembimbing:

Candra Indraswari, S.Psi., M.Psi., Psi

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

### PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahimah Qurrota A'yun

NIM : 20107010152

Prodi : Psikologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **"Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pekerja Sosial Di Balai Rehabilitasi X "** merupakan benar hasil karya penelitian saya sendiri tanpa melanggar aturan akademik berupa penjiplakan , pemalsuan data, atau manipulasi data. Selain itu, terdapat beberapa bagian yang peneliti ambil dari kutipan penulis lain tetapi sesuai dengan tata cara yang dibenarkan. Apabila dalam penelitian ini ditemukan pelanggaran kode etik akademik, maka sebagai peneliti saya menerima konsekuensi yang berlaku di Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian surat penelitian ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 Februari 2025

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Yang Menyatakan

Fahimah Qurrota A'yun  
NIM : 20107010152

## NOTA DINAS PEMBIMBING SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarokatuh*

Setelah memeriksa, mengarahkan, dan memenuhi perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Fahimah Qurrota A'yun

NIM : 20107010152

Prodi : Psikologi

Judul : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pekerja Sosial Di Balai Rehabilitasi X

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Psikologi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang *munaqosyah*. Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarokatuh*

Yogyakarta, 8 Februari 2025

Pembimbing



Candra Indraswari, S.Psi., M.Psi., Psi

NIP. 19911115 201903 2 019

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-352/Un.02/DSH/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEKERJA SOSIAL DI BALAI REHABILITASI X.*

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAHIMAH QURROTA A'YUN  
Nomor Induk Mahasiswa : 20107010152  
Telah diujikan pada : Selasa, 18 Februari 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Candra Indrawari, S.Psi., M.Psi., Psi.  
SIGNED

Valid ID: 67d245566e93



Penguji I  
Prof. Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si., Psi.  
SIGNED

Valid ID: 67d24b58311eb



Penguji II  
Mayreyna Nurwardani, S.Psi., M.Psi.  
SIGNED

Valid ID: 67c5d0c794dc7

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 18 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora  
Dr. Erika Setyantri Kusumaputri, S.Psi., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 67d43d720820ea

## MOTTO

وَأَفْوضُ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بَصِيرٌ بِالْعِبَادِ

*" Aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat hamba-hamba-Nya. " (Q.S. Ghafir 40 : 44)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirohim*

**Dengan terselesaikannya skripsi ini, maka saya persembahkan kepada :**

Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya dalam segala lika-liku kehidupan yang saya hadapi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini atas ridhoNya.

Bapak dan ibu yang sudah mendoakan saya kapanpun dan di manapun. Terima kasih atas segala dukungan dan doanya dan juga pengorbanan yang sudah diberikan kepada saya.

Ibu Candra Indraswari, M.Psi., Psi., selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah sangat sabar dalam menuntun, memotivasi, dan memberikan bimbingan kepada saya sejauh ini hingga sampai pada saat ini.

Untuk seluruh teman dan sahabat seperjuangan saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat satu sama lain.

Untuk Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial Humaniora UIN Sunan

Kalijaga Yogyakarta.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

*Bismillahirrahmanirrahim* segala puji bagi Allah subhanahu wa ta'ala karena rahmatNya penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pekerja Sosial Di Balai Rehabilitasi X* dengan baik. Tidak lupa sholawat dan juga salam penulis haturkan kepada junjungan kita semua nabi Muhammad SAW.

Tentunya penulis sadar bahwa dalam hasil penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, tetapi berkat dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak maka penelitian ini dapat terlaksana dan terselesaikan dengan baik. Maka dari itu melalui tulisan ini penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Erika Setyanti Kusumaputri, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. selaku kepala program studi psikologi fakultas ilmu sosial dan humaniora universitas Islam negeri sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Syaiful Fakhri, S.Psi., M.Psi., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Candra Indraswari, S.Psi., M.Psi., Psi., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak sekali masukan, arahan, bimbingan, dan juga semangat selama penulisan skripsi.
5. Prof. Dr. Nurus Sa'adah, S.Psi., M.Si., Psi., selaku dosen penguji satu yang telah memberikan kritik saran dan arahan dalam penulisan skripsi.
6. Ibu Mayreyna Nurwardani, S.Psi., M.Psi., selaku dosen penguji dua yang telah memberikan kritik saran dan arahan dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh Pekerja Sosial Balai Rehabilitasi X yang sudah meluangkan waktu untuk menjadi informan dalam penelitian ini, tentunya tanpa keberadaan mereka penelitian ini tidak dapat dilakukan.



8. Keluarga di rumah Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan dan menyemangati anaknya dalam menyelesaikan skripsi dan dalam menghadapi seluruh masalah kehidupan.
9. Teman-teman seperjuangan skripsi yang selalu saling menguatkan dalam menghadapi tantangan dan persoalan baik masalah kehidupan maupun masalah pendidikan.
10. Teruntuk saya sendiri Fahimah Qurrota A'yun yang sudah bertahan sejauh ini diliputi air mata dan tangis tetapi tetap kuat hingga saat ini.
11. Pak Setyono selaku karyawan fakultas ilmu sosial dan humaniora yang banyak memberikan semangat dan membantu dalam menyiapkan beberapa hal keperluan seminar dan sidang skripsi.

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang terkait, semoga Allah memberikan kebaikan dan balasan yang terbaik. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang ada dan semoga skripsi ini dapat membawa manfaat untuk pihak yang membaca.

*Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 2025  
Peneliti,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA  
Fahimah Qurrota A'yun  
20107010152



## DAFTAR ISI

COVER .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	i
NOTA DINAS PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	i
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Literature Review .....	13
B. Dasar Teori .....	25
C. Kerangka Teoritik .....	36
D. Pertanyaan Penelitian .....	39
BAB III METODE PENELITIAN .....	40
A. Metode dan Pendekatan Penelitian .....	40
B. Fokus Penelitian .....	41
C. Informan dan Setting Penelitian .....	41
D. Metode Pengumpulan Data .....	42
E. Teknik Analisis dan Interpretasi Data .....	44
F. Keabsahan Data Penelitian .....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian.....	48
B. Pelaksanaan Penelitian .....	51
C. Laporan hasil penelitian .....	52
1. Informan FWD .....	52
2. Informan TN .....	80
3. Informan SHP .....	108
4. Informan DP .....	140
D. Pembahasan.....	170
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	186
A. Kesimpulan .....	186
B. Saran.....	187
DAFTAR PUSTAKA .....	189
LAMPIRAN.....	195

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Diri Informan.....	48
Tabel 2. Proses Pelaksanaan Pengambilan Data .....	52



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Teoritik .....	38
Bagan 2. Dinamika OCB Pada Pekerja Sosial TN Di Balai Rehabilitasi X .....	107
Bagan 3. Dinamika OCB Pada Pekerja Sosial SHP Di Balai Rehabilitasi X ....	138
Bagan 4. Dinamika OCB Pada Pekerja Sosial DP Di Balai Rehabilitasi X .....	168
Bagan 5. Dinamika OCB Pada Pekerja Sosial Di Balai Rehabilitasi X.....	184



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Pengumpulan Data .....	196
Lampiran 2. Verbatim FWD (Informan Peksos 1 ).....	199
Lampiran 3. Verbatim FWD (Informan Peksos 1 ).....	210
Lampiran 4. Laporan Observasi FWD .....	232
Lampiran 5. Laporan Observasi FWD .....	233
Lampiran 6. Hasil Interpretasi Informan FWD .....	234
Lampiran 7. Kategorisasi Informan FWD .....	245
Lampiran 8. Clustering Informan FWD .....	254
Lampiran 9. VERBATIM TN (INFORMAN PEKSOS 2) .....	265
Lampiran 10. VERBATIM TN (INFORMAN PEKSOS 2) .....	287
Lampiran 11. LAPORAN OBSERVASI TN .....	298
Lampiran 12. LAPORAN OBSERVASI TN .....	299
Lampiran 13. LAMPIRAN HASIL INTERPRETASI INFORMAN TN .....	300
Lampiran 14. KATEGORISASI INFORMAN TN .....	307
Lampiran 15. CLUSTERING INFORMAN TN .....	313
Lampiran 16. VERBATIM SHP (INFORMAN PEKSOS 3) .....	321
Lampiran 17. VERBATIM SHP (INFORMAN PEKSOS 3) .....	360
Lampiran 18. LAPORAN OBSERVASI SHP .....	387
Lampiran 19. LAPORAN OBSERVASI SHP .....	388
Lampiran 20. LAMPIRAN HASIL INTERPRETASI INFORMAN SHP .....	389
Lampiran 21. KATEGORISASI INFORMAN SHP .....	400
Lampiran 22. CLUSTERING INFORMAN SHP .....	410
Lampiran 23. VERBATIM DP (INFORMAN PEKSOS 4) .....	422
Lampiran 24. VERBATIM DP (INFORMAN PEKSOS 4) .....	438
Lampiran 25. LAPORAN OBSERVASI DP .....	449
Lampiran 26. LAPORAN OBSERVASI DP .....	450
Lampiran 27. LAMPIRAN HASIL INTERPRETASI INFORMAN DP .....	451
Lampiran 28. KATEGORISASI INFORMAN DP .....	460
Lampiran 29. CLUSTERING INFORMAN DP .....	468
Lampiran 30. Surat Izin Penelitian Dari Balai .....	477
Lampiran 31. Informed Consent FWD .....	478
Lampiran 32. Informed Consent SHP .....	479
Lampiran 33. Informed Consent TN .....	480
Lampiran 34. Informed Consent DP .....	481
Lampiran 35. Dokumentasi .....	482

# **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEKERJA SOSIAL DI BALAI REHABILITASI X**

**Fahimah Qurrota A'yun**

## **INTISARI**

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku pekerja yang melakukan pekerjaan melebihi tugas pokok dan fungsinya. Penelitian kali ini memiliki tujuan untuk memotret perilaku OCB pada lingkup lingkungan pekerja sosial di Balai Rehabilitasi X. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan dalam pengumpulan informasi dari informan yang berjumlah 4 orang pekerja sosial. Pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ditemukan perilaku OCB dari seluruh informan ialah menjadi instruktur, melakukan *double job*, membantu permasalahan rekan kerja baik berhubungan dengan pekerjaan maupun masalah pribadi, melaksanakan tugas yang berasal dari kepala balai dan mendampingi kepala balai tugas keluar, menjadi narasumber di sekolah, mengeluarkan dana pribadi untuk anak balai, dan melakukan mediasi bagi anak yang tertolak oleh masyarakat setelah keluar balai. Penyebab dari perilaku OCB para pekerja sosial ada beberapa sebab, diantaranya adalah kebijakan kepala balai dan kondisi di lapangan yang tidak dapat dihindarkan. Kesimpulannya dari penelitian ini adalah setiap informan memiliki perbedaan perilaku, penyebab, dan motif yang melatarbelakangi.

**Kata Kunci:** *Pekerja sosial, kualitatif, Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

# **ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN SOCIAL WORKERS AT X REHABILITATION CENTER**

**Fahimah Qurrota A'yun**

## **ABSTRACT**

*Organizational Citizenship Behavior (OCB) is the behavior of workers who work beyond their main duties and functions. This research aims to capture OCB behavior within the scope of the social worker environment at the Rehabilitation Center X. This research uses a qualitative method with a phenomenological approach. Interview, observation, and documentation techniques were used in collecting information from 4 social workers. The selection of informants was carried out by purposive sampling. Based on the research results it was known that the OCB behavior of all informants was found to be an instructor for job training, doing the double job, helping coworkers' problems both related to work and personal problems, carrying out tasks originating from the director and accompanying the director on outgoing duties, being a resource person at school, spending personal funds for rehabilitation client, and mediating for clients who were rejected by the community after leaving the rehabilitation center. There were several causes of the OCB behavior of social workers, including the policy of the director and unavoidable conditions. In addition, different motives and indicators were found in each informant but there were also some similarities with each other such as sympathy and their inner calling. The conclusion from this study was that each informant had different behaviors, causes, and motives behind their behavior.*

**Key words:** *Organizational Citizenship Behavior (OCB), qualitative, social worker*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tuntutan pekerjaan dalam sebuah organisasi penting untuk dilakukan dalam usaha mencapai keberhasilan suatu organisasi. Hal tersebut tentunya terdapat beberapa tantangan dan faktor yang melatarbelakangi pencapaian tujuan organisasi. Pada pelaksanaannya tentunya pemilik peran penting dalam mencapai tujuan organisasi adalah karyawan organisasi (Mathis & Jackson, 2011).

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset yang memiliki peran yang penting serta berharga bagi suatu organisasi dikarenakan sumber daya manusia yang bekerja dalam organisasi baik itu individu ataupun kolektif akan memberikan kontribusi sebagai pelaksana utama dalam kegiatan manajerial serta operasional dalam suatu organisasi (Hamsinah, 2022). Organisasi diartikan sebagai sebuah kesatuan sosial yang berasal dari kelompok orang-orang yang berinteraksi dengan membentuk satu pola, yakni dari setiap perorangan akan mempunyai fungsi serta tugas sendiri, mempunyai batas yang jelas dan dapat dipisahkan (Mathis & Jackson, 2011). Dari pernyataan tersebut dapat diketahui pentingnya SDM bagi suatu organisasi. Oleh karenanya, penting pula untuk mengelola SDM secara efektif agar dapat bermanfaat bagi organisasi. Dengan kata lain, mengelola SDM secara efektif akan memungkinkan untuk mempertahankan dan mencapai tujuan organisasi (Hamsinah, 2022).

SDM dinilai sebagai indikator dan bagian perubahan yang melaksanakan proses perubahan budaya dan meningkatkan kemampuan perubahan organisasi. Pencapaian tersebut tentunya dapat terjadi apabila datang dari kemampuan dan kemauan dari diri masing-masing karyawan. Bagian tersebutlah yang dinamakan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Guna meningkatkan kinerja organisasi, perilaku kewargaorganisasian (OCB) menjadi salah satu faktor yang menentukan seberapa baik organisasi bekerja karena perilaku ini memungkinkan organisasi untuk mengaktifkan mesin sosial, dengan kata lain untuk mencapai tujuan bersama (Ardiansyah & Lukitasari, 2021) . Pada pengimplementasian perilaku, OCB akan memberikan suatu keuntungan serta membantu organisasi dengan meningkatkan produktivitas karyawan serta rekan kerja dan akan meningkatkan produktivitas manajerial serta mengefisiensi penggunaan sumber daya organisasional (Podsakoff et al., 2000).

OCB adalah perilaku yang ditunjukkan individu yang bebas, tidak secara langsung dengan sistem penghargaan formal serta secara keseluruhan (Organ et al., 2006). Selain itu, menurut Organ perilaku ini dapat meningkatkan fungsi organisasi karena menunjukkan perilaku warga organisasi dan memungkinkan karyawan berkontribusi positif di luar tugas formal mereka (Organ et al., 2006). Di lingkungan pekerjaan, terdapat beberapa pekerja dimana mereka akan mengerjakan suatu tugas yang lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi tanpa mempertimbangkan kompensasi sebagai unsur utama. Kesiwaan karyawan tersebut dalam bekerja tanpa memandang kompensasi serta upah telah menjadi faktor utama dalam bekerja dan dikenali sebagai karakteristik OCB. OCB dapat

diartikan sebagai suatu perilaku dalam menjalankan tugas lebih daripada seharusnya yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi organisasi tapi tidak secara langsung akan mendapatkan imbalan dari organisasi (Greenberg & Baron, 2011). Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa OCB memiliki sifat perilaku yang bebas spontan serta sukarela dikarenakan perilaku itu muncul secara tidak tertulis pada deskripsi jabatan dalam kontak organisasi tetapi terkait dengan keputusan seorang individu (Maria, 2016).

Organ (1998) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang dapat dipilih secara bebas oleh individu. Penemuan menunjukkan bahwa memiliki OCB akan meningkatkan kinerja organisasi. Perilaku OCB berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Sari & Soliha, 2016). Hal tersebut karena OCB adalah bentuk sikap yang menunjukkan komitmen organisasi seorang karyawan terhadap organisasinya (Dargahi, Alirezaie, Shaham, 2012). Dengan kata lain, karyawan yang mempunyai sikap OCB akan bekerja lebih keras serta bisa untuk bekerja lebih dari yang seharusnya mereka kerjakan sesuai dengan *job desc* (Nils et al., 2018).

Perilaku OCB adalah perilaku positif yang tercermin dalam bentuk kesediaan untuk bekerja dan berkontribusi pada organisasi. Loyalitas, kecintaan, dan rasa memiliki yang ditunjukkan oleh anggota organisasi dalam perilaku ini (Jufrizen et al., 2020). Menurut Hendrawan dkk (2019) dan Organ (1988), tindakan saling membantu dan kerja sama di luar persyaratan formal sangat penting untuk keberhasilan organisasi. Dengan demikian, perilaku yang melebihi deskripsi pekerjaan dalam organisasi dikenal sebagai perilaku kewargaorganisasian atau

disebut dengan OCB. Selain itu, menurut Podsakoff (1996) OCB akan mempengaruhi keefektifan dalam organisasi.

OCB adalah perilaku positif seorang karyawan dalam suatu organisasi yang berdasar pada kesadaran diri serta kesukarelaan. Perilaku tersebut tentunya memberikan dampak positif untuk bekerja itu sendiri serta memiliki kontribusi pada organisasi yang lebih. Perilaku positif ada pada aktivitas yang memiliki tujuan dalam membantu serta bertanggung jawab kepada yang lain melalui pekerjaannya dan juga mendukung organisasi (Borman, 2004). Secara umum para peneliti percaya bahwa munculnya OCB telah menunjukkan hubungan positif antara karyawan dan jumlah organisasi melalui kesediaan dalam bekerja sama inovasi kepuasan kerja dan hasil organisasi (Liao et al., 2023).

Beberapa perilaku OCB memiliki tujuan untuk membantu serta bertanggung jawab pada orang lain di tempat kerjanya (Borman dkk, 2001). Karakteristik perilaku positif terdapat dalam beberapa profesi diantaranya tenaga pengajar, perawat, tokoh anggota keagamaan, dan lembaga swadaya masyarakat. Hal tersebut didukung pada penelitian yang dilakukan oleh Somech dan Zahavy (2004), yang telah menyatakan mengenai perilaku positif ditemukan dalam beberapa profesi seperti guru, psikolog, dan pekerja sosial. Pada beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa SDM organisasi telah menunjukkan bahwa karyawan akan memiliki OCB yang lebih mudah bekerja sama dengan orang lain serta mencapai lebih banyak pencapaian dalam pekerjaan. OCB juga memiliki bukti yang kuat bahwa telah meningkatkan produktivitas kerja. Maka dari itu OCB pegawai harus ditingkatkan secara ketat menurut Anggraini tahun 2014 yaitu ketika perusahaan

atau institusi ingin mendapatkan pegawai yang memiliki OCB tinggi serta memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB pegawai tersebut (Widowati et al., 2023).

OCB mengacu terhadap perilaku yang umumnya positif dan berada di luar ekspektasi formal yang telah ditetapkan oleh deskripsi pekerjaan tanggung jawab serta tugas di tempat kerja yang secara umum akan membentuk variasi dan mereka yang bekerja untuknya. Perilaku OCB penting keberadaannya dalam organisasi, dikarenakan ketika tidak ada sama sekali perilaku pekerja secara sukarela demi kemajuan organisasi, maka akan terjadi tingkat dan kualitas kerja yang kurang maksimal, suasana tempat kerja yang kurang kondusif. Begitupun sebaliknya, ketika OCB dalam organisasi ini terjadi secara berlebihan dan dinormalisasi, dikhawatirkan akan terjadi *burn out* dan stress kerja. OCB akan menjadi topik yang menarik dalam penelitian kali ini karena terdapat aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu dalam pekerja sosial. Pekerja sosial terdapat beberapa hal perilaku yang muncul terkait penanganan kasus kriminalitas di balai rehabilitasi (Damanik, 2008).

Didasarkan pada teori perilaku manusia dan sistem sosial, Dubois dan Miley (dalam Damanik, 2008) mendefinisikan pekerja sosial sebagai orang yang bertanggung jawab dan membantu orang lain dengan melakukan antisipasi serta memecahkan masalah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan. Dengan mempertimbangkan aspek budaya dari perbedaan individu dan status ekonomi mereka, pekerjaan sosial didefinisikan sebagai orang yang bertugas dan membantu orang lain. Pekerja sosial berusaha untuk meningkatkan sistem pelayanan sosial, mengatasi masalah, dan melakukan kegiatan sehari-hari (Dubois dan Miley, dalam

Damanik, 2008: 16. Pekerja sosial bekerja di berbagai sektor organisasi di Indonesia dan bekerja di beberapa lembaga, seperti Balai Rehabilitasi X.

Hasil studi preliminari menunjukkan bahwa terdapat karakteristik OCB yang muncul:

*"oh ya, pekerjaan kita di luar tupoksi ya kita mendampingi anak-anak saat di pengadilan sebagai saksi untuk meringankan anak saat sidang di bagian advokasi. Kami harus bekerja sama dengan hak-hak mereka, dengan instansi terkait."* (NH/Studi Preliminari/2 Desember 2023)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat menunjukkan bahwa pekerja sosial di Balai Rehabilitasi X telah menunjukkan perilaku OCB yakni melakukan berbagai macam tugas. Secara umum menurut PERMENPAN RB Nomor 33 Tahun 2020 tugas-tugas tersebut diantaranya adalah "Melakukan penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah tanggung jawab jabatan Pekerja Sosial". Hal tersebut mencakup pengungkapan dan pemecahan masalah, pendekatan awal, pembuatan rencana intervensi, intervensi, evaluasi, terminasi, dan rujukan, memberikan bimbingan dan pelatihan lanjutan.

Hasil studi preliminari lain juga terlihat perilaku OCB pada pekerja sosial ini, yaitu :

*"...paling kalau disini itu sih paling banyak ke arahnya itu ee kebijakan kepala gitu, kepala balai. Jadi, dari semua ketugasan kemarin yang sudah kami sampaikan nah nanti tidak menutup kemungkinan kepala menugaskan kami untuk apa ya sosialisasi ke sekolah-sekolah seperti kaya gitu. Terus rapat -rapat dalam pembuatan juknis jadi pembuatan SOP juknis, terus inovasinya inovasi kegiatan-kegiatan yang ada di disini, terus ikut serta ee apa ya itu mungkin ikut serta dalam ee kerja sama dalam lembaga-lembaga yang lain...."* (NH/Studi Preliminari/20 Agustus 2024)



Berdasarkan informasi dari ketua koordinator pekerja sosial pada salah satu Balai Rehabilitasi X telah muncul perilaku OCB yang berupa penanganan atau pelayanan advokasi di lingkungan pekerja sosial yang menangani kasus kriminalitas remaja. Disisi lain OCB akan mampu memberikan kenyamanan bagi karyawan seperti berada di lingkungan keluarga sendiri serta mampu mengurangi konflik antar karyawan (Dwi Harsono, 2023). Konsep keterikatan karyawan berasal dari pengembangan teknik manajemen lama seperti OCB, yang memberi tahu pengelola organisasi bahwa keterikatan karyawan terhadap perusahaan sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Inisiatif dan pengembangan bentuk apa pun tidak akan berhasil apabila tidak dikombinasikan dengan rasa keterlibatan dan retensi yang kuat dari karyawan (Meida, 2013).

Dari beberapa tugas pekerja sosial dalam melakukan beberapa pekerjaan terkait intervensi dan juga penyelenggaraan kesejahteraan sosial, dimana setelah hasil preliminari studi yang mengarah pada banyak pekerjaan yang dilakukan para pekerja sosial banyak hal baik itu yang berkaitan dengan balai maupun pihak luar. Problem ini apabila dibiarkan terus-menerus akan dikhawatirkan terjadi overload karena seharusnya terdapat SDM yang mencukupi untuk melakukan beberapa pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dilakukan para peksos setelah terbagi rata. Dikarenakan keterbatasan SDM maka terdapat indikasi perilaku OCB yang dilakukan para pekerja sosial, dimana mereka mengerjakan pekerjaan yang kebanyakan di luar tugas pokok dan fungsi. Perilaku OCB ini memiliki kesesuaian



dengan bentuk jabatan yang berada di *Boundary Roles Person* atau BRP, yaitu mereka melakukan pekerjaan yang posisinya berada di pinggiran organisasi dengan mengerjakan beberapa hal. Jabatan BRP dapat diartikan sebagai garis yang menunjukkan batasan anggota organisasi untuk mewakili kepentingan masing-masing organisasi yang di mana menunjuk beberapa individu mewakili kepentingan dengan berhubungan dengan pihak luar (Sa'adah et al., 2019).

Indikasi OCB pada pekerja sosial memiliki kesesuaian dengan konsep BRP, di mana BRP sendiri adalah situasi kerja yang kompleks dengan berbagai peran dan juga konflik peran. Dalam posisi BRP tersebut tidak dapat terhindar dari tekanan baik luar maupun dalam organisasi. Suasana yang seharusnya terjadi dan dibutuhkan oleh para pekerja sosial yang menduduki BRP ini tentunya harus memiliki hubungan yang terbuka dan juga saling mendukung untuk kemudahan tugas yang dilakukan demi kepentingan organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis memilih untuk mengangkat permasalahan OCB dengan tujuan untuk mengeksplorasi hal apa saja gambaran perilaku yang muncul dari OCB pada lingkungan pekerja sosial di Balai Rehabilitasi X. Kemudian, peneliti juga ingin mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dapat membantu organisasi untuk menentukan respon terhadap pekerja sosial mengenai kesejahteraan mereka dan pemilihan penanganan pekerjaan di luar tugas pokok fungsi pekerja sosial. Maka dari itu hal ini dapat mendukung dinas sosial dalam menjalankan fungsi dengan cara lebih efektif, khususnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap remaja yang bermasalah sosial dan hukum.

## **B. Rumusan Masalah**

Pada sebuah organisasi pencapaian keberhasilan suatu organisasi dapat diraih karena adanya karyawan suatu organisasi. Dikarenakan pada pelaksanaannya karyawan organisasi yang memegang peranan penting dalam hal yang bersifat operasional. Pada hal ini sumber daya manusia telah memberikan kontribusi sebagai pelaksana utama dalam organisasi. Pentingnya pengelolaan SDM secara efektif sangat penting dilakukan agar dapat efektif menjalankan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasi. Praktik pencapaian tersebut dapat terjadi apabila terdapat kemampuan dan kemauan dari diri masing-masing karyawan, dalam bagian ini disebut dengan OCB.

Perilaku OCB merupakan perilaku individu yang bebas dan dapat meningkatkan fungsi efektivitas organisasi. Keberadaan OCB memiliki peranan penting dalam organisasi, karena dengan perilaku keorganisasian yang sukarela ini akan membawa dampak yang baik untuk organisasi. Karena perilaku tersebut ditujukan untuk kemajuan organisasi. Tetapi perilaku OCB pada pekerja sosial dalam prakteknya memiliki banyak tanggung jawab, tugas pokok yang harus mereka lakukan. Dari hasil *preliminary research*, para pekerja melakukan pekerjaan di luar tugas pokok seperti melakukan tugas bagian advokasi dan pendidikan. Ketika pekerjaan di luar tugas pokok tersebut terus menerus dilakukan, dan beberapa pekerjaan bukan oleh ahlinya maka semakin lama akan berlarut-larut dan di normalisasikan. Ketika hal tersebut semakin lama, dikhawatirkan akan terjadi kelebihan beban kerja dan muncul *burn out*, dimana akan berakibat pada hasil kinerja yang kurang maksimal. Maka dari itu, Perihal ini pekerja sosial akan

menjadi topik penelitian yang menarik karena akan dilihat bagaimana kondisi di lapangan dan bagaimana OCB yang ada di organisasi dinas sosial tersebut. Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka penelitian akan dilaksanakan dengan tujuan mengetahui gambaran OCB di lingkungan pekerja sosial balai rehabilitasi X serta mendeskripsikan faktor yang menjadi latar belakang adanya OCB. Sehingga dapat dirumuskan pertanyaannya menjadi bagaimana gambaran OCB di lingkungan pekerja sosial balai rehabilitasi X ? .

Diharapkan dari hasil penelitian ini, akan diketahui apa saja bentuk perilaku OCB pada pekerja sosial di balai X apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung perilaku OCB.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pekerja sosial yang bekerja di Balai Rehabilitasi X sehingga dapat menjadi salah satu bahan evaluasi bagi balai X dalam mengelola SDM bagian pekerja sosial.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Salah satu manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah melihat apakah ada pola perilaku OCB di dinas rehabilitasi X yogyakarta, mendeskripsikan hal apa saja yang melatarbelakangi pekerja sosial melakukan pekerjaan di luar tugas pokok, Menjelaskan faktor apa saja dukungan dan

hambatan yang ada ketika perilaku OCB dilaksanakan, Sebagai bahan evaluasi bagi dinas rehabilitasi X dalam mengelola SDM khususnya para pekerja sosial, serta dapat memberikan kontribusi kepada ilmu pengetahuan tentang topik OCB, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Sedangkan manfaat bagi peneliti adalah sebagai salah satu bahan tambahan untuk motivasi serta perbandingan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti lebih dalam khususnya yang memiliki kaitan dengan OCB.

## **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan ialah:

### **a. Bagi Informan**

Ditemukannya kualitas OCB pekerja sosial, berjalan dengan baik atau tidak, sehingga dapat terlihat bagaimana kinerja para pekerja sosial dalam menjalankan perilaku OCB dan pemeliharaan keorganisasian di dinas.

### **b. Bagi Instansi**

Sebagai bahan evaluasi bagi organisasi agar lebih baik dalam mengelola pekerja dan memberi tugas tambahan. Serta pertimbangan pemberian *reward* bagi pekerja yang melakukan OCB. Diharapkan dengan melakukan beberapa hal tersebut akan menjadikan kinerja para pekerja sosial lebih baik dan lebih merasa dihargai atas kerja keras yang telah mereka lakukan berkaitan dengan perilaku OCB.

### **c. Peneliti selanjutnya**

Supaya dapat mempergunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu pilihan bahan informasi dan rujukan dalam pengembangan penelitian

terkait fenomena OCB di lingkungan pekerja sosial yang berkaitan dengan psikologi industri.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari proses penelitian yang sudah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa ditemukan perilaku OCB dari empat informan pekerja sosial di balai rehabilitasi X. Perilaku OCB yang ditunjukkan oleh masing-masing pekerja sosial berbeda pada setiap individunya. Tindakan OCB yang ditunjukkan berupa menjadi instruktur, melakukan *Double Job*, membantu permasalahan rekan kerja baik berhubungan dengan pekerjaan maupun masalah pribadi, melaksanakan tugas yang berasal dari kepala balai dan mendampingi kepala balai tugas keluar, menjadi narasumber di sekolah, mengeluarkan dana pribadi untuk anak balai, dan melakukan mediasi bagi anak yang tertolak oleh masyarakat setelah keluar balai. Terdapat beberapa penyebab yang menjadikan para pekerja sosial mengerjakan pekerjaan di luar tugas pokok dan fungsinya atau menjadi sebab munculnya OCB, diantaranya ada sebab internal dan juga eksternal.

Sebab eksternal berupa perintah dari kepala balai, kekurangan SDM, adanya beberapa perspektif yang berbeda dari tiap pekerja sosial, dan kondisi di lapangan yang tidak dapat dihindarkan. Sedangkan penyebab internal adalah motif berbeda yang melatarbelakangi tiap pekerja sosial, diantaranya motif afiliasi, motif kekuasaan, dan motif berprestasi.

Selain itu, ditemukan juga motif, indikator yang berbeda pada tiap informasi tetapi pada dua informan terdapat persamaan dari motif dan juga indikator. Dapat disimpulkan bahwa pada tiap informan pekerja sosial memiliki perilaku OCB,

penyebab, dan juga motif yang berbeda yang melatarbelakangi mereka dalam mengerjakan pekerjaan di luar tugas pokok. Disisi lain, terdapat satu persamaan yang menjadikan mereka tetap mengerjakan pekerjaan tersebut yaitu berupa panggilan hati dan juga rasa simpati demi kebermanfaatan bersama.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, terdapat beberapa hal yang dihasilkan dan dapat dikatakan sudah cukup baik pola kerjanya. Tetapi diperlukan beberapa perbaikan seperti keterbukaan dan transparansi komunikasi baik secara formal maupun informal, agar komunikasi yang dilakukan setiap harinya lebih lancar dan tidak ada kecanggungan terkait hubungan antara koordinator dan pekerja sosial lain. Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan kajian bagi dinas rehabilitasi X mengenai kebakuan peraturan yang diterapkan pada pekerja sosial, agar ketika terjadi mutasi pergantian pekerja sosial peraturan tersebut sudah terbentuk dan tetap dijalankan tanpa adanya perubahan akibat dari mutasi. Selain itu, diperlukan penetapan peraturan mengenai kebijakan penerimaan anak PPKS, baik itu jumlah maupun kategori anak yang bermasalah hukum maupun bermasalah sosial.

Penetapan pedoman yang jelas juga diperlukan agar menjadi patokan para pekerja sosial untuk menjalankan rehabilitasi sesuai dengan standar yang seharusnya bagi anak yang bermasalah dengan hukum. Diklat pekerja sosial juga dirasa diperlukan karena ketika ada perpindahan atau rotasi dari balai satu ke balai lain belum ada diklat yang berfokus terhadap ranah yang akan dimasuki.



Dikarenakan jumlah pekerja sosial cenderung terbatas SDM nya, maka dari itu bagi pemimpin daerah diharapkan menjadi bahan perhatian dan juga evaluasi agar anggaran dan juga SDM bagi pekerja sosial di seluruh balai ditambah sehingga setiap balai dapat tercukupi jumlah pekerjanya. Ketika jumlah SDM dan anggaran terpenuhi, diharapkan dapat meminimalisir terjadinya *double job* karena posisi yang kosong dan anggaran yang terbatas.

Kemudian, saran bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mengeksplorasi pola perilaku kerja pada balai atau divisi lain yang berkaitan dengan dinas sosial agar cakupan yang dihasilkan lebih luas dan dapat menjadi pembanding yang spesifik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. syakir Media Press.
- Aini, I. N., & Fadillah, G. F. (2023). PERAN PEKERJA SOSIAL PADA DISABILITAS MENTAL MELALUI BIMBINGAN VOKASIONAL DI RUMAH PELAYANAN SOSIAL DISABILITAS MENTAL (RPSDM)“MARTANI” CILACAP. *Jurnal Ilmiah Pekerjaan Sosial*, 22(no 1).
- Ali, H., Sastrodiharjo, I., Saputra, F., Besar, G., Ekonomi, F., Bisnis, D., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2022). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 2829–4599. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Andari, S. (2020). PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PENDAMPINGAN SOSIAL. *Sosio Informa*, 6(2). <https://doi.org/10.33007/inf.v6i2.2200>
- Ardiansyah, A., & Lukitasari, L. (2021). Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaorganisasian Karyawan PT BRI Cabang Bandung Setiabudi. *Holistic Journal of Management Research*, 6(2).
- Augina, A., Program, M., Ilmu, S., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Kesehatan, I., Jambi, U., Letjend, J., No, S., 33, T., & Pura, J. (n.d.). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* (Vol. 12).
- Borman, W. C. (2004). *The Concept of Organizational Citizenship*.
- Budi, O. :, Taftazani, M., & Sos, S. (2014). *TEORI PEKERJAAN SOSIAL DALAM LINTASAN MODERNISME DAN POSMODERNISME*.

- Bustamar, A., & Lestari, R. B. (2019). The Primary Of Social Worker: Eksistensi Pekerja Sosial Sebagai Suatu Profesi. *Indonesian Journal of Social Science Education (IJSSE)*, 1(2), 213. <https://doi.org/10.29300/ijssse.v1i2.1953>
- Chariri, A. (2009). *LANDASAN FILSAFAT DAN METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
- Charli, C. O., & Mahzum, M. (2022). Determinasi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Loyalitas Karyawan: Analisis Pengetahuan, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja (Studi Literature Review). *JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI)*, 2, 822–838.
- Creswell John W., & Creswell David J. (2018). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches 5th Edition*. SAGE Publication Inc. (5th ed.). Sage.
- Damanik, J. (2008). *PEKERJAAN SOSIAL. MSW*.
- Dwi Harsono, N. (2023). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri KCP Mandiri Universitas Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2(1), 2656–6265.
- Elsa Dewi Farantika, Dani Nisrina Maulida, Tri Wahyuni Lestari, Elga Yohana Azzahra, Ihza Maisan Ghifari, Advan Nur Widya, Salma Qurratul'ain, & Sunarti Sunarti. (2024). Dampak Motivasi Terhadap Penilaian Kerja Dalam Organisasi. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 1(4), 108–119. <https://doi.org/10.61132/jutrabidi.v1i4.241>
- Fahrudin, A. (2012). *Pengantar kesejahteraan sosial*. Refika Aditama.
- Greenberg Jerald, & Baron Robert A. (2011). *Behavior in Organizations*.
- Hamsinah. (2022). ANALYSIS OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP IN IMPROVING PERFORMANCE AND ORGANIZATIONAL

CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) EMPLOYEES OF SAYAP IBU FOUNDATION, BANTEN PROVINCE. *Tax and Business Journal*, 72(1).

Hendrawan, A., Sucahyawati, H., & Indriyani. (2017). *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN AKADEMI MARITIM NUSANTARA*.

Hendrawan, A., Sucahyawati, H., Cahyandi, K., Maritim, A., & Cilacap, N. (2020). MOTIVASI KERJA DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT MK SEMARANG. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan*.

Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/329351816>

Iswati, & Ignatius, jimmy. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Swasta di Surabaya. *Jurnal Simki Economic*, 6, 279–287.

Jufrizen, J., Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). MODEL EMPIRIS ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN KINERJA DOSEN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI MEDAN. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(2), 145–165. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>

Kurniawan, M. A. (2018). PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN PERLINDUNGAN SOSIAL KLIEN DI LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA “TERATAI” YOGYAKARTA. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 2(1).

Liao, Y.-T., Williams, C., Boone, M., & Rico, L. (2023). *QUALITATIVE OCB ANALYSIS I Qualitative Analysis of Organizational Citizenship Behaviors in the Wake of the Pandemic*.

- Maria, S. (2016). *BAB I THESIS OCB*.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (12th ed.).
- Mayaut, F. G. (2021). *PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENGATASI PERMASALAHAN REMAJA PUTUS SEKOLAH DI PANTI SOSIAL BINA REMAJA TARUNA JAYA 1* (Vol. 8, Issue 1).
- Meida, R. (2013). *EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI KUNCI MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN* (International Journal Review). In *International Journal of Business and Management* (Vol. 6, Issue 12).
- Midgley, J. (2017). *Social Development: Theory and Practice*. SAGE Publications Ltd.
- Moneta, B., & Fikri, H. T. (2020). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan Pt. Kemilau Permata Sawit. *Psyche 165 Journal*, 13(2).
- Nahrisah, E., Imelda, S., & Manajemen Universitas Harapan Medan, P. (2019). DIMENSI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DALAM KINERJA ORGANISASI. *JURNAL ILMIAH KOHESI*.
- Nils, L., Kantor, D., Pratama, P. P., & Kediri, P. (2018). Pengaruh Person Organization Fit Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepemimpinan Transformasional Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada KPP Pratama Pare). *JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen*, 07(03).
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. In *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and*

*Consequences.* SAGE Publications Inc.  
<https://doi.org/10.4135/9781452231082>

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26.

Rahmawati, A., & Mayangsari, W. (2022). PERAN PEKERJA SOSIAL KOREKSIONAL DALAM REHABILITASI DAN REINTEGRASI SOSIAL ANAK BERHADAPAN DENGAN HUKUM DI LKSA BENGKEL JIWA KABUPATEN JEMBER. *REHSOS: Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial*, 4(1).

Rijal, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33).

Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.  
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>

Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiyati, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id)

Sa'adah, N., Himam, F., Sobirin, A., Chairul, M., & Umanailo, B. (2019). *Exploring the Development of the Boundary Role Persons Concept*.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. In *Journal of Applied Psychology* (Vol. 68, Issue 4).

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta.



- Trevithick, P. (2008). Revisiting the knowledge base of social work: A framework for practice. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1212–1237. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm026>
- Uin, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif* (Vol. 17, Issue 33).
- Widowati, R., Hamonangan Ismail, D., & Hermawan, E. (2023). Lead Journal of Economy and Administration (LEJEA) Measurement Of Organizational Citizenship Behavior (OCB): Transformational Leadership Style, Organizational Culture And Work Motivation. *Lead Journal of Economy and Administration (LEJEA)*, 1(4). <https://internationalpublisher.id/journal/index.php/Lejea>
- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, Careers, and Callings: People's Relations to Their Work. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 21–33. <https://doi.org/10.1006/jrpe.1997.2162>