

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DALAM MELAYANI DAN KEPERIBADIAN  
TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI  
DI PT KANTOR POS INDONESIA  
KOTA BANDUNG**

*The Influence Of Servant Leadership And Personality On Organizational Citizenship  
Behaviour At PT Kantor Pos Indonesia Bandung*

Oleh :

**Adinda Deskiana<sup>1</sup>**

**Lita Wulantika<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer

Indonesia

Jl. Dipatiukur No. 110-114, Bandung, 401131

Adindadeskiana@yahoo.com

---

**Abstract :** *Achieving the goals of an organization can not be separated from the role of various components in it. Together with the availability of capital, natural resources, and technological developments, the factor of human resources is a very important factor in determining the movement of an organization's development. The purpose of this study is to determine the influence of servant leadership through personality organizational citizenship behavior at PT Kantor Pos Indonesia Bandung.*

*This study uses descriptive and verification with a quantitative approach. The population of this study was 258 people / employees and the sample of this study was 80 people / employees of PT Kantor Pos Indonesia Bandung.*

*The sample is taken by accidental sampling technique that is the sampling technique based on accidental meeting with researchers can be used as a sample, if it is viewed by people who happened to be found suitable as a data source. The data analysis technique uses multiple linear regression.*

*The results showed partially the hypothesis that Servant Leadership had a positive effect on the Citizenship Behavior of influential Personality Organizations having a positive effect on Organizational Citizenship Behavior. And simultaneously the Leadership and Personality Leadership has a significant positive effect on the Organizational Citizenship Behavior of PT Kantor Pos Indonesia Bandung*

**.Keywords:** *Servant Leadership, Personality, Organizational Citizenship Behavior*

**PENDAHULUAN**

Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak terlepas dari peran berbagai komponen di dalamnya. Bersama dengan ketersediaan modal, sumber daya alam, dan perkembangan teknologi, faktor sumber daya manusia merupakan satu faktor yang sangat penting dalam menentukan pergerakan pembangunan suatu organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas baik mampu mendorong terciptanya kombinasi faktor-faktor pelengkap lain agar berjalan beriringan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Salah satu faktor tersebut adalah adanya kepemimpinan pelayan (*Servant Leadership*), hampir setiap aspek kerja dipengaruhi oleh, dan tergantung pada kepemimpinan (Overton, 2002:3 yang dikutip oleh Tjiharjadi, et al. 2007:17). Artinya, kepemimpinan sangat menentukan keberhasilan sebuah organisasi untuk memenangkan persaingan secara berkelanjutan seperti pada Kantor Pos Indonesia Bandung.

Kantor Pos merupakan layanan yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Berdiri pada tahun 1746, saham Pos Indonesia sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Saat ini Pos Indonesia tidak hanya melayani jasa pos dan kurir, tetapi juga jasa keuangan, yang didukung oleh titik jaringan sebanyak ± 4.000 kantor pos dan 28.000 Agen Pos yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung memiliki fungsi, tugas dan peran memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perusahaan sedapat mungkin memfasilitasi kebutuhan masyarakat dengan cara menggunakan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Untuk itu, peranan manusia sebagai komponen aktif sangat menentukan arah dari instansi itu sendiri. Baik atau buruk kebijakan yang diambil dan dilaksanakan serta tercapai atau tidak tujuan instansi banyak dipengaruhi oleh faktor SDM di dalamnya.

Bagi karyawan pos Indonesia salah satu upaya untuk meningkatkan suatu tujuan perusahaan dapat didapat jika perusahaan memiliki cara kepemimpinan yang baik dan juga kepribadian setiap karyawan.

“Seorang pemimpin harus mempunyai kualitas dan sikap yang konsisten untuk dapat mempengaruhi orang lain sehingga orang lain mau mengikutinya. Pemimpin mempunyai wewenang untuk mengarahkan berbagai kegiatan para anggota atau kelompok (Mira 2012:100)”.

Baik buruknya seorang pemimpin dapat diketahui dari cara pemimpin tersebut berperilaku sehari-hari. Pemimpin yang baik secara konstan memindai lingkungan eksternal untuk mengetahui tingkat keseriusan ancaman-ancaman yang ada di perusahaan. Mereka juga ahli dalam pemindaian internal serta memahami kelebihan dan kelemahan organisasi. Maka dari itu, kepemimpinan yang baik yaitu kepemimpinan yang berawal dari dalam hati untuk melayani, menempatkan kebutuhan pengikut sebagai prioritas, menyelesaikan sesuatu bersama orang lain dan membantu orang lain dalam mencapai suatu tujuan bersama.

Uraian tersebut menegaskan pentingnya kepemimpinan melayani (*Servant Leadership*) diantara faktor yang lain. Namun sayangnya permasalahan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung yaitu kurangnya sifat Kepemimpinan melayani. Hal ini dikarenakan pemimpin belum memenuhi standar dalam melayani karyawan.

#### **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana Kepemimpinan Dalam Melayani pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
2. Bagaimana Kepribadian Karyawan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
3. Bagaimana Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
4. Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
5. Bagaimana Pengaruh Kepribadian terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
6. Apakah terdapat pengaruh antara Kepemimpinan Dalam Melayani Kepribadian dan Perilaku Kewargaan Organisasi.

#### **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui Kepemimpinan Dalam Melayani pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
2. Untuk mengetahui Kepribadian pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
3. Untuk mengetahui Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepribadian terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Dalam Melayani dan Kepribadian terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepemimpinan Melayani (X1)**

W.I.M Poli (2011 : 258) dalam buku yang berjudul Manajemen Strategik 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. Konsep kepemimpinan pelayan sebenarnya sudah diterapkan oleh tokoh-tokoh pemimpin dunia sejak lama”

menurut Trompenaars dan Voerman (2010:3),

”*Servant Leadership* adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan. Seorang servant leader adalah seseorang yang memiliki keinginan kuat untuk melayani dan memimpin, dan yang terpenting adalah mampu menggabungkan keduanya sebagai hal saling memperkuat secara positif Perilaku yang dicerminkan dari seorang servant leaders yaitu cenderung menjadi teladan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya”.

Menurut Vondey (2010), “*Servant Leadership* merupakan seorang pemimpin yang sangat peduli atas pertumbuhan dan dinamika kehidupan pengikut, dirinya serta komunitasnya, karena itu ia mendahulukan hal-hal tersebut daripada pencapaian ambisi pribadi (personal ambitious) dan kesukaannya semata”.

Indikator-Indikator Kepemimpinan Melayani menurut Dennis (2004) : Pemberdayaan, Visi, Kepercayaan, Kerendahan Hati, dan Kasih Sayang.

### **Kepribadian (X2)**

Kepribadian berasal dari kata latin yaitu *pesona* yang berarti adalah “sebuah topeng yang bias digunakan dalam sebuah pertunjukan drama dan teoretikal, yang digunakan para aktor romawi kuno dalam menjalankan perannya, namu sering berjalannya waktu , kepribadian adalah pola sifat yang relative pamanen dan mempunyai karakteristik yang unik yang secara konsisten mempengaruhi perilakunya. ( Pratama dkk,2012:59)”.

Menurut Lawrence A. Pevin et.al (2010:6) dalam Erna susilawaty dan Rahma Wahdiniwaty (2017:16) kepribadian adalah karakteristik seseorang yang menyebabkan munculnya konsistensi perasaan, pemikiran dan perilaku.

Penjelasan kepribadian juga dijelaskan oleh Hall & Lindzey mengatakan bahwa kepribadian dapat diartikan sebagai keterampilan kemudian kesan yang menonjol, yang ditunjukkan seorang terhadap orang lain. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Delaga, Winstead & Jones (2005) mengartikan kepribadian sebagai system yang relative stabil mengenai karakteristik individu yang bersifat internal , yang berkontribusi terhadap pikiran, perasaan, dan tingkah laku dasar yang konsiten (Yusuf & Nurishan, 2011:3)

Indikator Kepribadian menurut MCrae dalam Raeni Dwi santy (2018:8) : Ekstraversi,Kesepakatan,Kegigihan,Neurotisme,Keterbukaan.

### **Perilaku Kewargaan Organisasi (Y)**

Dalam Nielsen (2012), Organ berpendapat bahwa :

“OCB merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Lalu untuk penelitian selanjutnya merumuskan OCB lebih dalam lagi, yaitu kontribusi kepada pemeliharaan dan peningkatan konteks sosial serta psikologis terhadap dukungan tugas”.

Menurut Robbins (2012) mengemukakan bahwa organizational citizenship behavior merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) dalam Dian Anggraini Kusumajati (2014:64) mengatakan organizational citizenship behavior (OCB) adalah kebebasan perilaku individu, yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi menurut Organ, Podsakoff, & MacKenzie.(2006): *Altruism, Civic Virtue, Conscientiousness, Courtesy, Sportsmanship.*

## **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Sugiyono (2014:115) menjelaskan:

“Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2014:116), sampel adalah:

“Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Teknik yang diambil dalam penelitian dilakukan dengan *random sampling* dimana Teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang ditemui dan namun tidak ditentukan siapa yang ditujunya, tetapi orang yang kebetulan ditemui itu dipandang sebagai cocok sumber data .

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penyebaran kuesioner kepada 80 orang karyawan yang bekerja di PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Analisi Regresi linear berganda**

Analisis Linear Berganda Bertujuan untuk mengetahui kekuatan pengaruh Kepemimpinan Melayani, Kepribadian, Perilaku Kewargaan Organisasi

$$Y = -9,230 + 0,791X_1 + 0,502X_2$$

- a. Konstanta sebesar -9,230 menunjukkan bahwa ketika kedua variabel bebas bernilai nol (0) dan tidak ada perubahan, maka OCB diprediksi akan bernilai sebesar -9,230 kali.
- b. Variabel  $X_1$  yaitu kepemimpinan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,791 menunjukkan bahwa ketika kepemimpinan ditingkatkan, diprediksi akan meningkatkan OCB sebesar 0,791 kali.
- c. Variabel  $X_2$  yaitu kepribadian memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,502, menunjukkan bahwa ketika kepribadian ditingkatkan, diprediksi akan meningkatkan OCB sebanyak 0,502 kali.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik harus mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi ada tidaknya pelanggaran asumsi normalitas dapat dilihat dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah tidak normal.

#### **Hasil Pengujian Normalitas Data**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.39988715
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.905
Asymp. Sig. (2-tailed)		.385

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel residual yang diperoleh sebesar  $0,385 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa data yang digunakan memiliki sebaran yang normal. Dengan kata lain asumsi normalitas data terpenuhi.

**Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas berguna untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal.. Model regresi yang baik yaitu tidak terdapatnya multikolinieritas atau tidak terjadi korelasi yang kuat antar variabel independen. Untuk melihat nilai multikolinieritas dapat dilihat dengan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika *tolerance*  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinieritas. Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepemimpinan	.920	1.087
	Kepribadian	.920	1.087

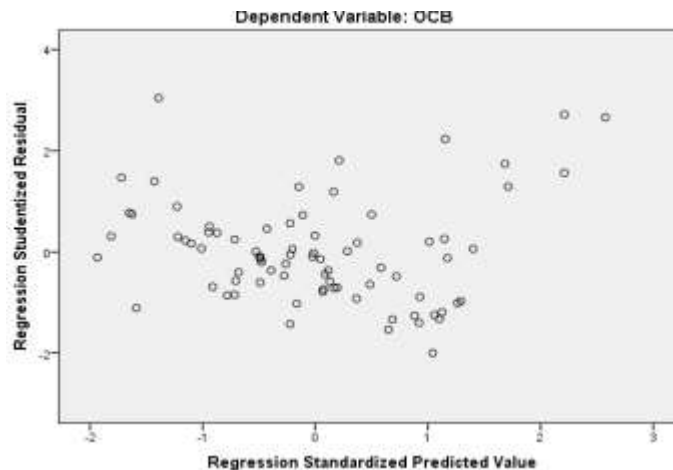
a. Dependent Variable: OCB

Tabel di atas menunjukkan hasil pengujian multikolinieritas data. Dari data yang disajikan pada table di atas, terlihat bahwa nilai *tolerance* yang diperoleh kedua variabel bebas masing-masing sebesar  $0,920 > 0,1$  dan *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel bebas, sehingga asumsi multikolinieritas data terpenuhi.

## Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ghazali, 2014). Untuk mendeteksi ada tidaknya pelanggaran heteroskedastisitas, dapat dilihat dengan menggunakan metode *scatter plot* dengan ketentuan sebagai berikut:

- jika ada pola tertentu seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- jika tidak ada pola yang jelas serta titik
- titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar di atas menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik *scatter plot*. Dari gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik yang diperoleh membentuk pola acak tidak beraturan serta menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, sehingga dalam model regresi yang akan dibentuk tidak ditemukan adanya pelanggaran heteroskedastisitas, dengan kata varians residual bersifat homokedastisitas.

### 4.3.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kuat lemahnya hubungan linier yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat, dalam hal ini untuk melihat hubungan yang terjadi antara kepemimpinan Dalam Melayani ( $X_1$ ) dan kepribadian ( $X_2$ ) terhadap perilaku kewarganegaraan (Y) baik secara simultan maupun secara parsial. Teknik analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *pearson product moment*



### Analisis Korelasi Parsial X1

Dengan menggunakan *software* SPSS, diperoleh hasil analisis korelasi parsial antara kepemimpinan pelayan ( $X_1$ ) dan kepribadian ( $X_2$ ) terhadap perilaku kewarganegaraan ( $Y$ ) sebagai berikut:

#### Hubungan Antara Kepemimpinan Dalam Melayani ( $X_1$ ) dengan OCB ( $Y$ )

Correlations

		Kepemimpinan	OCB
Kepemimpinan	Pearson Correlation	1	.658 <sup>***</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
OCB	Pearson Correlation	.658 <sup>***</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kepemimpinan Dalam Melayani ( $X_1$ ) dengan OCB ( $Y$ ) adalah sebesar 0,658. Nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Dimana semakin baik kepemimpinan pelayan, akan diikuti oleh semakin baiknya OCB. Hal ini sesuai dengan penelitian Fery et al. (2013) Kepemimpinan Dalam melayani mempunyai hubungan dengan OCB pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung.

#### Hubungan Antara Kepribadian ( $X_2$ ) dengan OCB ( $Y$ )

Correlations

		Kepribadian	OCB
Kepribadian	Pearson Correlation	1	.503 <sup>***</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	80	80
OCB	Pearson Correlation	.503 <sup>***</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	80	80

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kepribadian ( $X_2$ ) dengan OCB ( $Y$ ) adalah sebesar 0,503. Nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Dimana semakin baik kepribadian, akan diikuti oleh semakin baiknya OCB. Hal ini sesuai dengan penelitian Luthans (2011:149) bahwa Kepribadian dan OCB mempunyai hubungan di PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung. Berdasarkan interpretasi nilai korelasi, nilai sebesar 0,503 termasuk kedalam kategori hubungan yang sedang, berada dalam kelas interval antara 0,400 – 0,599.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (R) atau disebut juga sebagai *R-Square*. Menurut Imam Ghozali (2009) Koefisien determinasi pada intinya diukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variable depeden.

### Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 <sup>a</sup>	.542	.530	2.43085

a. Predictors: (Constant), Kepribadian, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa nilai koefisien korelasi atau (R) yang diperoleh sebesar 0,736. Dengan demikian koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100 \%$$

$$Kd = (0,736)^2 \times 100 \%$$

$$Kd = 54,2\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 54,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan Dalam Melayani dan kepribadian memberikan kontribusi terhadap OCB sebesar 54,2%, sedangkan sisanya sebesar 45,8% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti contohnya empowerment, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

### Pengujian Hipotesis Parsial Kepemimpinan Dalam Melayani

### Pengujian Hipotesis Parsial Kepemimpinan Dalam Melayani

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.230	3.153		-2.927	.004
	Kepemimpinan	.791	.114	.560	6.970	.000
	Kepribadian	.502	.117	.345	4.286	.000

a. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh kepemimpinan Dalam Melayani ( $X_1$ ) adalah sebesar 6,970. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan  $\alpha=0,05$ ,  $df=n-k-1=80-2-1= 77$ , diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar  $\pm 1,991$ . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 6,970, berada diluar nilai t-tabel (-1,991 dan 1,991). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya secara parsial kepemimpinan

Dalam Melayani berpengaruh terhadap OCB di PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung.

### Pengujian Hipotesis Simultan

#### Pengujian Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	538.471	2	269.236	45.563	.000 <sup>b</sup>
	Residual	454.997	77	5.909		
	Total	993.469	79			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), Kepribadian, Kepemimpinan

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 45,563. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F-tabel pada tabel distribusi F. Dengan  $\alpha=0,05$ ,  $db_1=2$  dan  $db_2=77$ , diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,115. Dari nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai  $F_{hitung} (45,563) > F_{tabel} (3,115)$ , sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya secara simultan kedua variabel bebas yang terdiri dari kepemimpinan Dalam Melayani dan Kepribadian.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan pelayan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung diukur dari 5 indikator yaitu Visi, Kerendahan Hati, Pemberdayaan, Kepercayaan dan Kasih sayang termasuk dalam kategori cukup baik. Indikator dengan presentase tertinggi terdapat pada kerendahan hati dan indikator dengan hasil presentase terendah terdapat pada kasih sayang, maka dari itu terindikasikan bahwa kepemimpinan pelayan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung masih perlu diperbaiki.
2. Karyawan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung diukur dari 5 indikator yaitu ekstraversi, kesepakatan, kegigihan, stabilitas emosi dan keterbukaan dalam kategori cukup baik. Indikator dengan hasil presentasi terendah terdapat pada stabilitas emosi dan indikator dengan hasil persentasi tertinggi terdapat pada kegigihan. Maka dari itu terindikasikan bahwa kepribadian pada Kantor Pos Indonesia Kota Bandung masih perlu diperbaiki.
3. Karyawan pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung memiliki perilaku kewarganegaraan organisasi diukur dari 5 indikator yaitu *altruism*, *civic virtue*, *courtesy*, *sportsmanship*, *conscientiousness* dalam kategori cukup baik. Indikator dengan hasil persentasi terendah terdapat pada *conscientiousness*. Sedangkan hasil presentasi tertinggi terdapat pada

*courtesy*. Maka dari itu teridentifikasi bahwa perilaku kewargaan organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung masih perlu diperbaiki.

4. Secara parsial, Kepemimpinan Dalam Melayani berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung karena menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Dimana semakin baik kepemimpinan Dalam Melayani, akan diikuti oleh semakin baiknya OCB.
5. Secara parsial, Kepribadian berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung karena nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah. Dimana semakin baik kepribadian, akan diikuti oleh semakin baiknya OCB.
6. Secara simultan, kepemimpinan pelayan dan kepribadian berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung. Artinya Kepemimpinan Dalam Melayani dan kepribadian berpengaruh secara langsung terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi,

#### **SARAN**

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kepemimpinan pelayan, Kepribadian, terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Kantor Pos Indonesia Kota Bandung maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh :

1. Pada indikator kasih sayang pada variabel kepemimpinan pelayan masih berada dalam kategori kurang baik. Dapat disarankan kepada atasan untuk lebih memberi perhatian terhadap karyawan.
2. Pada Indikator stabilitas emosi pada variable Kepribadian masih berda dalam katogori cukup baik baik . Hal ini dapat disarankan kepada karyawan agar lebih menjaga emosionalnya.
3. Pada indikator *conscientiousness*. Pada variable perilaku kewargaan organisasi dalam kategori kurang baik. Hal ini disarankan kepada karyawan agar lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dennis, R. 2004. Development of the Servant Leadership Assesment Instrumen. Leadership & Organization Development Journal.
- Dr. Raeny Dwi Santy,SE.,M.Si, The Influence Of The Big Five Personality And Consumer Materialism On Impulsive Buying And I's Impact On, Indonesian Journal Of Economic And Business (IJEB)-  
<http://jurnal.unpad.ac.id/ijeb/article/view/2711> - 21
- Dr. Raeny Dwi Santy,SE.,M.Si. Pembelian Impulsif Ditinjau Dari Faktor Kepribadian Konsumen Dengan Menggunakan Trait The Big Five Personality (Survey Pada Pengunjung Mall Di Kota Bandung )  
<http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-raenydwise-39199&q=raeny>
- Iman Ghazali 2013, "Aplikasi analisis dengan program SPSS. Edisi ketujuh , semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Luthans, Fred. Organizational Behavior, An Evidence-Based Approach, Twelfth Edition, McGraw- Hill, 2011.
- Nielsen, et al. (2012). "Utility of OCB : Organizational Citizenship Behavior and Group Performance in a Resource Allocation Framework". Journal of Management. 2012 38: 668
- Pratama, Dimas Andika dkk. 2012. Pengaruh Kepribadian Berdasarkan The Big Five Personality Terhadap kepuasan Kerja Karyawan Hotel. Jurnal Gema Aktualita Vol. 1 No. 1.
- Prawira, Purwa Atmaja, 2013. Psikologi Kepribadian. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Robbins, Stephen P., A.Judge, Timothy. (2008). Perilaku Organisasi. Edisi 12. Jakarta: PT. Index.
- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV Alfabeta.
- Trompenaars, F. & Voerman, E. 2010. Harnessing the strength of the world's mostpowerful management philosophy: Servant-Leadership across cultures. New York, NY: McGraw-Hill
- W.I.M. Poli. 2011. Kepemimpinan Stratejik; Pelajaran dari Yunani Kuno hingga Bangladesh. Makassar: Identitas Universitas Hasanuddin.

