

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DITINJAU DARI SERVANT LEADERSHIP DAN BUDAYA ORGANISASI

Gerald Deavy Natadiredja¹, Irwan Yantu², Valentina Monoarfa³

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia³

E-mail: geraldnatadiredja691@gmail.com¹

Abstract: *This research aims to determine whether there is an influence of servant leadership and organizational culture on organizational citizenship behavior. This study uses a quantitative method with a saturated sampling technique. The data collection technique was carried out thru the distribution of questionnaires to employees within the Bank SulutGo Tilamuta Branch. Data analysis in this study used multiple linear regression tests, T-tests, F-tests, and coefficient of determination tests with the help of the SPSS application. The research results show the influence of servant leadership and organizational culture on organizational citizenship behavior both partially and simultaneously. The variable organizational citizenship behavior can be explained by servant leadership and organizational culture by 41.6%. Meanwhile, the remaining 58.4% is influenced and explained by other variables not included in this study.*

Keywords: *Servant Leadership, Organizational Culture, and Organizational Citizenship Behavior.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *servant leadership* dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dilingkungan Bank SulutGo Cabang Tilamuta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji analisis linear berganda, uji T, uji F dan uji koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh *servant leadership* dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* baik secara parsial maupun simultan. Variabel *organizational citizenship behavior* dapat dijelaskan oleh *servant leadership* dan budaya organisasi sebesar, 41,6%. Sedangkan 58,4% lainnya dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Servant Leadership, Budaya Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior.*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut setiap organisasi untuk mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, kemajuan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Dalam menghadapi kondisi tersebut, organisasi tidak hanya bergantung pada kekuatan modal, teknologi, maupun sarana operasional, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia menjadi elemen penting yang berperan dalam menggerakkan seluruh aktivitas organisasi serta menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia secara efektif menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung keberlangsungan organisasi. Keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas formal, tetapi juga oleh kesediaan pegawai untuk memberikan kontribusi lebih di luar tanggung jawab yang telah ditetapkan. Kontribusi tersebut dapat berupa sikap saling membantu, menjaga hubungan kerja yang harmonis, serta berpartisipasi aktif dalam mendukung kemajuan organisasi. Perilaku sukarela tersebut dikenal dengan istilah Organizational

Citizenship Behavior (OCB), yaitu perilaku individu yang dilakukan secara sadar tanpa adanya paksaan, namun mampu memberikan dampak positif terhadap efektivitas organisasi.

Organizational Citizenship Behavior menjadi salah satu perilaku kerja yang penting dalam mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif. Pegawai yang memiliki OCB cenderung menunjukkan sikap peduli terhadap rekan kerja, memiliki loyalitas terhadap organisasi, serta bersedia memberikan usaha lebih demi tercapainya tujuan bersama. Tingginya perilaku OCB dalam organisasi dapat menciptakan kerja sama tim yang lebih baik, mengurangi konflik antarpegawai, serta meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami faktor-faktor yang dapat mendorong terbentuknya perilaku OCB pada pegawai.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi terbentuknya Organizational Citizenship Behavior adalah budaya organisasi. Budaya organisasi mencerminkan nilai, norma, keyakinan, serta kebiasaan yang berkembang dalam lingkungan kerja dan menjadi pedoman bagi pegawai dalam berperilaku. Budaya organisasi yang kuat dapat membentuk sikap disiplin, rasa tanggung jawab, serta semangat kerja sama antarpegawai. Ketika budaya organisasi diterapkan secara konsisten, pegawai akan lebih mudah menyesuaikan perilakunya dengan tujuan dan nilai yang dianut organisasi.

Selain budaya organisasi, faktor kepemimpinan juga memiliki pengaruh terhadap perilaku pegawai dalam organisasi. Salah satu gaya kepemimpinan yang relevan dalam mendorong perilaku positif pegawai adalah servant leadership. Servant leadership merupakan pendekatan kepemimpinan yang menempatkan pelayanan, kepedulian, dan pengembangan bawahan sebagai prioritas utama. Pemimpin yang menerapkan servant leadership cenderung mampu membangun hubungan kerja yang harmonis, menciptakan lingkungan kerja yang suportif, serta meningkatkan motivasi pegawai untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Bank SolutGo sebagai salah satu lembaga perbankan daerah membutuhkan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal pada Bank SolutGo Cabang Boalemo, ditemukan beberapa fenomena seperti masih kurangnya kerja sama antarpegawai, tingginya beban kerja yang menyebabkan pekerjaan belum terselesaikan secara optimal, serta kedisiplinan waktu yang belum konsisten pada sebagian pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perilaku Organizational Citizenship Behavior pegawai masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh servant leadership dan budaya organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Bank SolutGo Cabang Boalemo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 48 karyawan di lingkungan Bank Solutgo Kantor Cabang Tilamuta, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan menggunakan uji analisis linear berganda, uji T, uji F dan uji koefisien determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Instrumen Penelitian

A. Uji Validitas

Kevalidan penelitian ini menggunakan teknik korelasi pearson product moment. Pearson product moment adalah validitas yang dilihat dari korelasi antara setiap item pada instrumen terhadap skor total keseluruhan item instrumen penelitian. Layak atau tidaknya suatu item instrumen penelitian diukur dengan melihat tingkat signifikansi hasil korelasinya (Soesana et al., 2023). Berdasarkan hasil pengujian, bahwa hasil pengolahan uji validitas data *servant leadership*, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* dengan menggunakan program SPSS menunjukkan nilai *r* hitung lebih besar dari pada nilai *r* tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan valid dan dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu angket yang merupakan bagian dari indikator variabel dan bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen terkait sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Sebuah angket dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.6 dan dikatakan tidak reliabel jika nilai Cronbach Alpha < 0.6. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, bahwa data *servant leadership*, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* mempunyai koefisien alpha yang lebih besar yaitu lebih dari 0.6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada tiap variabel adalah reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

2. Uji Normalitas

Tabel 1 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Test Statistic	0.133
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber : Data diolah SPSS 23 (2026)

Berdasarkan tabel 1, hasil uji normalitas dengan perhitungan Kolmogorov- Smirnov Asymp. Sig. Persamaan regresi *organizational citizenship behavior* Asymp. Sig.(2-tailed) 0.133 signifikansi di atas 0,05. Hal ini berarti bahwa residual persamaan *organizational citizenship behavior* yang diteliti berdistribusi normal, karena uji asumsi normalitas telah terpenuhi maka dapat digunakan teknik statistik persamaan dengan regresi.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

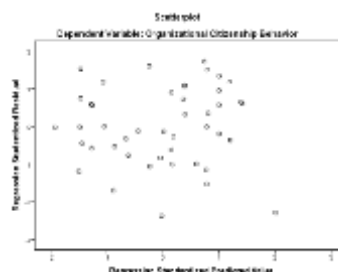
Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Servant Leadership	.866	1.154
	Budaya Organisasi	.866	1.154

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Data diolah SPSS 23 (2026)

Berdasarkan Tabel 2 di atas, diketahui bahwa semua variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini memperoleh hasil nilai variance inflation factor (VIF) lebih besar dari angka 10 yang dipersyaratkan hal ini dapat dikatakan bahwa dalam model ini tidak terjadi multikolinear diantara variabel bebas yang diteliti. Dengan demikian proses analisis memenuhi persyaratan sehingga analisis dapat dilanjutkan.

4. Uji Hetersokedastisitas



Gambar 1 Scatterplot

Sumber: Data diolah SPSS 23 (2026)

Berdasarkan Gambar 2, dapat dilihat bahwa pengujian heteroskedastisitas menunjukkan pola titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

5. Uji Regresi Secara Parsial Variabel Servant Leadership

Tabel 4 Uji Regresi Secara Parsial Variabel Servant Leadership

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,173	7,787		2,719	,009
	Servant Leadership	,436	,182	,294	2,399	,021
	Budaya Organisasi	,462	,119	,476	3,891	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Data diolah SPSS 23 (2026)

Tabel 4., diperoleh besarnya koefisien regresi pengaruh servant leadership terhadap organizational citizenship behavior sebesar 0,294 atau sebesar 29,4% dan koefisien regresi ini bertanda positif. Hal ini menunjukkan jika nilai servant leadership semakin meningkat atau semakin baik maka organizational citizenship behavior akan meningkat pula. Model hubungan uji parsial untuk servant leadership terhadap organizational citizenship behavior juga signifikan dengan hasil uji t hitung sebesar 2,399 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel alpha 0,05 (df = 46) sebesar 1.678. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa arah pengaruh servant leadership terhadap organizational citizenship behavior adalah positif dan signifikan.

6. Uji Hipotesis Penelitian

a. Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Tabel 5 Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,173	7,787		2,719	,009
	Servant Leadership	,436	,182	,294	2,399	,021
	Budaya Organisasi	,462	,119	,476	3,891	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber: Data diolah SPSS 23 (2026)

Tabel 5., diperoleh besarnya koefisien regresi pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior sebesar 0,476 atau sebesar 47,6% dan koefisien regresi ini bertanda positif. Hal ini menunjukkan jika nilai budaya organisasi semakin meningkat atau semakin baik maka organizational citizenship behavior akan meningkat pula. Model hubungan uji parsial untuk budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior juga signifikan dengan hasil uji t hitung sebesar 3,891 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel alpha 0,05 (df = 46) sebesar 1.678. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa arah pengaruh budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior adalah positif dan signifikan.

b. Servant leadership dan Budaya organisasi Terhadap Organizational citizenship behavior.

Tabel 6 Servant leadership dan Budaya organisasi Terhadap Organizational citizenship behavior.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228,561	2	114,281	16,003	,000 ^b
	Residual	321,356	45	7,141		
	Total	549,917	47			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Servant Leadership

Sumber : Data diolah SPSS 23 (2026)

Tabel 6., diperoleh Model hubungan uji simultan untuk servant leadership dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior juga signifikan dengan hasil uji f sebesar 16,003 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel alpha 0,05 (df = 46) sebesar 2,807. Dengan hasil output komputer Sig 0,000 lebih kecil dari alpha ($\alpha = 0,05$). Hasil uji-f untuk model regresi secara simultan servant leadership dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior.

7. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,645 ^a	,416	,390	2,672

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Servant Leadership

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber : Data diolah SPSS 23 (2026)

Tabel 7., menunjukkan bahwa ada pengaruh servant leadership dan budaya organisasi bersama-sama terhadap organizational citizenship behavior sebesar 0,416 atau 41,6% dan sisanya sebesar 58,4% ditentukan oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, empati, serta pengembangan potensi karyawan, maka semakin tinggi pula perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan, seperti kesediaan membantu rekan kerja, loyalitas terhadap organisasi, serta kesukarelaan dalam melaksanakan tugas di luar tanggung jawab formal. Hasil penelitian ini memperkuat bahwa servant leadership mampu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan mendorong terbentuknya perilaku kerja positif, serta sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa servant leadership memiliki pengaruh terhadap peningkatan organizational citizenship behavior.

2. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin kuat nilai, norma, dan kebiasaan kerja yang diterapkan dalam organisasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan karyawan untuk menunjukkan perilaku OCB, seperti bekerja sama, saling membantu, menjaga hubungan kerja yang harmonis, serta berpartisipasi aktif dalam mendukung tujuan organisasi. Budaya organisasi yang positif mampu membentuk rasa memiliki, komitmen, dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi, sehingga mendorong munculnya perilaku kerja sukarela di luar tugas formal. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan organizational citizenship behavior karyawan.

3. Pengaruh Servant Leadership dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servant leadership dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, didukung oleh budaya organisasi yang kuat, mampu mendorong terbentuknya perilaku kerja sukarela pada karyawan, seperti saling membantu, menjaga hubungan kerja yang harmonis, serta berpartisipasi aktif dalam mendukung tujuan organisasi. Kombinasi antara peran pemimpin yang mampu memberdayakan karyawan dan lingkungan kerja yang memiliki nilai serta norma yang positif dapat meningkatkan loyalitas, komitmen, dan rasa tanggung jawab karyawan terhadap organisasi. Hasil penelitian ini juga sejalan

dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa servant leadership dan budaya organisasi memiliki kontribusi dalam meningkatkan organizational citizenship behavior pegawai.

KESIMPULAN

- 1) Servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan servant leadership, maka semakin tinggi OCB karyawan.
- 2) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta. Artinya, semakin kuat budaya organisasi, maka semakin meningkat OCB karyawan.
- 3) Servant leadership dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan OCB karyawan.

SARAN

- 1) Pihak manajemen Bank SulutGo perlu memperkuat program pengembangan kepemimpinan yang menekankan nilai-nilai pelayanan, empati, mendukung pengembangan bawahan, dan pemberdayaan karyawan. Misalnya melalui pelatihan kepemimpinan, mentoring leader-staff, atau coaching internal.
- 2) Manajemen Bank SulutGo Kantor Cabang Tilamuta sebaiknya melakukan sosialisasi rutin mengenai nilai-nilai inti budaya organisasi (integritas, pelayanan prima, kerja sama, dan profesionalitas)

DAFTAR PUSTAKA

- Dian Risma Puteri. 2022. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Terhadap Kinerja Pegawai. Lampung.
- Dinda Ramadhani Artha. 2021. Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. TIRTA SUMBER MENARALESTARI. Medan.
- Fathiyah. (2021) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Pemerintah Provinsi Jambi.
- Leonard, Jaka. 2021. Karakteristik Budaya Organisasi Unggul Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Freelancers Pada Pt Indah Jawara Utama. Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan. Volume 1 Nomor 2 Juli 2021.
- MAFRELLA FADHILAH KHANSA. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Persepsi Budaya Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Solo).
- Santri Mariah Khaerunisah. (2021) Sebuah Studi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) dan Dimensinya: Tinjauan Literatur. Jurnal Diversita, 7 (2) Desember (2021) ISSN 2461-1263 (Print) ISSN 2580-6793
- Setiawan, W. S. (2019). Pengaruh Servant Leadership terhadap Organizational Citizenship Behaviour melalui Kepuasan Kerja sebagai Mediasi di PT. Cobra Dental Group. AGORA, 7(2), 1-6.
- Shinta Devi Apriliana. (2021) Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi, FORUM EKONOMI ISSN Print: 1411-1713 ISSN Online: 2528-150X 804.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., ... Pasaribu, A. N. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif.