

HUBUNGAN ANTARA *LEADER MEMBER EXCHANGE* DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN UNIT *CABIN MAINTENANCE* *SERVICES PT. GMF AEROASIA*

Margareta Nina Aprilia, Anggun Resdasari Prasetyo

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

margaretanina94@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara *leader member exchange* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan unit *cabin maintenance services* PT GMF AeroAsia. Subjek dalam penelitian ini adalah 80 karyawan PT GMF AeroAsia. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan dua skala, yaitu Skala *Organizational Citizenship Behavior* sebanyak 22 aitem ($\alpha = 0,866$) dan Skala *Leader Member Exchange* sebanyak 34 aitem ($\alpha = 0,936$). Metode analisis menggunakan analisis regresi sederhana dengan perolehan $r_{xy} = 0,643$ dengan tingkan signifikansi korelasi pada $p = 0,000$ ($p < 0,001$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *organizational citizenship behavior* dengan *leader member exchange*. Semakin tinggi *leader member exchange* maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior*. *Leader member exchange* memberikan kontribusi sebesar 41,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Terdapat faktor lain sebesar 58,6% yang berperan namun tidak terungkap dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *organizational citizenship behavior*; *leader member exchange*, karyawan.

Abstract

This research is intended to find their relationship between leader member exchange and organizational citizenship behavior. This study used 80 employees of PT GMF AeroAsia. The sampling technique was done by using proportional sampling. Data collection was conducted with two scales, namely the Scale of Organizational Citizenship Behavior, consisting of 22 items ($\alpha = 0,866$) and the Scales of Leader Member Exchange, consisting of 34 items ($\alpha = 0,936$). Simple regression analysis got $r_{xy} = 0,643$, $p = 0,000$ ($p < 0,001$), which means there was significant relationship between organizational citizenship behavior and leader member exchange. Leader member exchange have contributed 41,4% to the organizational citizenship behavior. Here are other factors worth 58,6% had played a role but not revealed in this research.

Keywords : organizational citizenship behavior, leader member exchange, employees.

PENDAHULUAN

Industri penerbangan merupakan salah satu industri yang memiliki persaingan yang ketat dengan banyaknya maskapai penerbangan dalam persaingan global. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), total penumpang penerbangan domestik di Indonesia pada tahun 2013 sebanyak 68,5 juta penumpang, 2014 sebanyak 72,6 juta penumpang dan pada tahun 2015 telah mencapai 82,5 juta penumpang (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2016).

Fokus utama keselamatan dalam industri penerbangan bergantung kepada beberapa faktor, baik kondisi pesawat, kondisi awak pesawat, infrastruktur, maupun faktor alam (Prasetyo, 2012). Fokus keselamatan yang sering menjadi sorotan adalah faktor kondisi pesawat. Kelayakan pesawat yang akan dipergunakan oleh setiap maskapai harus dilakukan dengan pengecekan secara berkala. Adanya pengecekan pesawat secara berkala mendorong terbentuknya sebuah industri baru yaitu industri MRO (*Maintenance, Repair and Overhaul*) yang memiliki tugas untuk melakukan pelayanan terhadap pengecekan serta perbaikan pesawat dan permintaannya terus bertambah baik dari dalam maupun luar negeri.

Masih sedikitnya perusahaan yang bergerak di industri MRO (*Maintenance, Repair and Overhaul*) berdampak kepada perbaikan serta peningkatan kualitas manajemen dan mutu pelayanan yang diberikan. Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang memiliki struktur secara jelas di dalamnya (Wijono, 2010). Perusahaan memiliki tujuan berusaha untuk mencapai keunggulan dalam berkompetisi dengan beberapa kompetitor secara global. Dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai, perusahaan harus memiliki strategi khusus yang telah dibuat. Salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah mengelola manajemen sumber daya manusia yang dimiliki.

Karyawan merupakan bagian terpenting dari struktur organisasi sebuah perusahaan. Mengatur karyawan dalam sebuah organisasi membutuhkan perhatian yang khusus karena setiap individu memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen (Hasibuan, 2013). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat memberikan dampak hasil kinerja bagi organisasi secara efektif yang dapat terlihat dari adanya pembagian kerja dan hubungan pekerjaan yang terjadi baik antar unit hingga sub unit yang dimiliki. Pembagian serta memberikan pekerjaan yang sesuai dan dirasakan adil oleh karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan. Kepuasan kerja menurut penelitian yang dilakukan oleh Kamel, Amine dan Abdeljalil (2015), memiliki pengaruh kuat terhadap efektifitas dari *organizational citizenship behavior* (OCB) dan dianggap sebagai salah satu pengaruh yang spesifik.

Terciptanya pertukaran hubungan yang baik antara pemimpin dan karyawan dalam tugas tertentu dan memberikan batasan untuk pemimpin, sehingga dapat menjaga hubungan yang telah dibangun, pemimpin juga harus memberikan perhatian kepada bawahan, tetap responsif dengan kebutuhan dan perasaan mereka, dan bergantung pada pengaruh metode waktu yang dipergunakan seperti persuasi dan konsultasi. *Leader Member Exchange* memiliki dampak terhadap timbulnya perasaan nyaman dari karyawan ketika bersama pemimpinnya (Ancok, 2012). Hubungan pemimpin dengan bawahan akan menjadi lebih kuat ketika karyawan yang dimiliki dapat secara aktif dalam membentuk kinerja pekerjaan mereka sendiri (Robbins & Judge, 2014).

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan kepada salah seorang karyawan, seringkali beberapa orang karyawan enggan untuk menggantikan pekerjaan yang dimiliki oleh rekan kerjanya dengan alasan bahwa pekerjaan yang sedang dilaksanakan sudah cukup banyak dan masih kekurangan orang. Menurut karyawan rekan kerja yang telah senior lebih memilih untuk berdiam diri berada di kantor atau ketika terjadi permasalahan penting terkadang hanya berdiam diri di dalam mobil yang mengantar ke pesawat. Terkadang terjadi pekerjaan yang berlebihan antara mekanik dan mekanik pembantu dimana kapasitas dari yang seharusnya dikerjakan oleh seorang mekanik menjadi digantikan oleh mekanik pembantu yang seharusnya tidak memiliki hak untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan. Pada beberapa tim juga terdapat karyawan yang sedang melaksanakan tugas pekerjaan lebih memilih untuk tidur dibandingkan bersiap ketika pesawat akan datang sehingga seringkali terjadi perpindahan pekerjaan secara sepihak kepada rekan kerja yang lainnya yang seharusnya bertugas pada pesawat yang lain dan pada akhirnya menimbulkan *delay* pada pesawat.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa *leader member exchange* berpengaruh signifikan dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan, namun ada juga beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan antara atasan dengan bawahan mempunyai hubungan negatif dengan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan

penjelasan diatas, peneliti kemudian tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apakah terdapat hubungan antara *leader member exchange* dengan *organizational citizenship behavior*.

METODE

Populasi penelitian ini adalah karyawan unit *cabin maintenance services* PT. GMF AeroAsia. Penentuan sampel menggunakan *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang termasuk ke dalam nonprobabilitas (Shaughnessy, Zechmeister, & Zechmeister, 2012). *Convenience sampling* dilakukan dengan cara mengambil sampel individu yang bersedia dan keinginan dari responden untuk berpartisipasi dalam penelitian. Jumlah populasi penelitian sebanyak 115 orang dengan jumlah subjek dalam penelitian sebanyak 80 orang karyawan.

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala psikologi. Skala yang digunakan adalah Skala *Organizational Citizenship Behavior* dan *Leader Member Exchange*. Skala *Organizational Citizenship Behavior* (22 aitem, $\alpha = 0.86$), disusun berdasarkan modifikasi skala Podsakoff, Mackenzie, Moorman, dan Fetter (dalam Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006) : *altruism, consciousness, sportmanship, courtesy* dan *civic virtue*. Skala *Leader Member Exchange* (34 aitem, $\alpha = 0.93$), yang disusun berdasarkan aspek Liden dan Maslyn (dalam Bauer & Erdogan, 2015) : *contribution, affect, loyalty*, dan *professional respect*. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah analisis regresi sederhana. Proses analisa data dalam peneitian ini dibantu dengan program komputer dengan menggunakan *Statistical Package for Science (SPSS) 23.0 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji hipotesis menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar 0.643 dengan signifikansi 0.000 ($p < 0.01$). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif signifikan antara *leader member exchange* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan unit *cabin maintenance services* PT. GMF AeroAsia. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan bahwa semakin positif penilaian terhadap *leader member exchange* yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior*, sebaliknya semakin negatif penilaian karyawan mengenai *leader member exchange*, maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan pada karyawan unit *cabin maintenance services* PT. GMF AeroAsia. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan unit *cabin maintenance services* PT. GMF AeroAsia (60%) berada pada katagori *organizational citizenship behavior* tergolong tinggi, sedangkan penilaian karyawan terhadap *leader member exchange* (52.5%) juga berada pada kategori tinggi. Hubungan antara *leader member exchange* dengan *organizational citizenship behavior* digambarkan dalam persamaan garis regresi $Y = 41,600 + 0,266X$. Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel *organizational citizenship behavior* akan berubah sebesar 0,266 untuk setiap unit perubahan yang terjadi pada variabel *leader member exchange*.

Hasil koefisien determinan (*R Square*) menunjukkan 0.414. Hal ini berarti sumbangan efektif dari *leader member exchange* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 41.4%. Jadi, *organizational citizenship behavior* 41.4% dipengaruhi oleh *leader member exchange*, sedangkan 58.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini, seperti

kepuasan kerja, persepsi akan perasaan adil, kepribadian, motivasi, komitmen organisasi dan perilaku dari tipe kepemimpinan tertentu, promosi jabatan serta kenaikan gaji.

Penelitian ini mendukung penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Huang, Wang & Xie (2014), yang dilakukan kepada supervisor dan bawahan sebanyak 262 dan memperoleh hasil bahwa penilaian individual terhadap pimpinan yang dimiliki berdampak terhadap *organizational citizenship behavior* pada diri karyawan. (Luthans, 2006), berpendapat bahwa pemimpin yang mengembangkan hubungan baik dengan bawahan juga akan memberikan pembelajaran serta akomodasi timbal-balik. Akomodasi kebutuhan yang diperlukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja dari karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *leader member exchange* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan unit *cabin maintenance services* PT. GMF AeroAsia. Pernyataan tersebut memiliki arti bahwa semakin positif penilaian terhadap *leader member exchange* maka semakin tinggi juga *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya, semakin negatif penilaian terhadap *leader member exchange* akan berpengaruh terhadap semakin rendahnya *organizational citizenship behavior*. *Leader member exchange* memiliki sumbangan sebesar 41.4% terhadap *organizational citizenship behavior*, dan sisanya sebesar 58.6% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang diduga ikut berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D. (2012). *Psikologi kepemimpinan & inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2015). Leader–member exchange (lmx) theory. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 13(2), 641–647. <http://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199326174.013.2>
- Direktorat Jendral Perhubungan Udara. (2016). Tahun 2015, jumlah penumpang udara mencapai 82,5 juta orang. diakses dari <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2829>
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia* (revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Huang, J., Wang, L., & Xie, J. (2014). Leader-member exchange and organizational citizenship behavior: the roles of identification with leader and leader's reputation. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 42(10), 1699–1711. <http://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.10.1699>
- Kamel, B., Mohmmmed, B., Amine, E., & Abdeljalil, M. (2015). Relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior in the national company for distribution of electricity and gas, *European Journal of Bussiness and Management*, 7(30), 1–6.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior : Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Pramono, A. (2012). Prioritas keselamatan penerbangan. diakses dari <http://www.suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2012/03/12/180003/Prioritas-Keselamatan-Penerbangan>

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Perilaku organisasi : Organizational behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shaughnessy, J. J., Zechmeister, E. B., & Zechmeister, J. S. (2012). *Research methods in psychology. Research methods in psychology* (10th ed.). New York City: McGraw Hill.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi industri dan organisasi : Dalam suatu bidang gerak psikologi sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.