

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) OF EMPLOYEE AT PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BEA DAN CUKAI EAST JAKARTA (JAKARTA, 2017)

Hariyani Priscilia Suherman, Dr. Dwi Deswary, M.Pd, Dr. Eliana Sari, MM

cilla.priscillia@gmail.com

ABSTRACT

This research set aims to discover the relation between organizational trust and organizational citizenship behavior at Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai East Jakarta. The research variable is organizational trust as independent variabel (X) and OCB as dependent variable (Y). The method used in this research is a survey method. To collect the data from respondent researcher use an instrument for both variable organizational trust and OCB.

Data analyzing techniques to test the hypothesis using product moment. Before using the product moment researcher has to test the requirement test that cover normality test and linearity test. From the result of hypothesis test for significance correlation researcher obtain $T_{score} > T_{table}$, $T_{score} = 31,78$ and $T_{table} = 1,995$. From the score we can conclude that the hypothesis being submitted is accepted and the nil hypothesis is rejected.

From the result of the research can be concluded there is a positive relation between organizational trust and organizational citizenship behavior of employee at Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai East Jakarta. The result also show the contribution of organizational trust for OCB is 93,61%. From the score can be described that the organizational trust giving a big amount of contribution for the enhancement of employee OCB. However to give the positive influence on OCB employee required another factor and not just organizational trust but also another factor that could increase the influence of OCB.

Keyword: OCB, Organizational Believe, Relation

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam organisasi untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi. Keberadaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi harus sesuai kebutuhan dan memahami pembagian tugas serta kewajiban lainnya. Sumber daya manusia yang kompeten akan membantu organisasi mencapai produktivitas maksimal.

Kompetensi, pengetahuan serta kenyamanan dalam bekerja termasuk kepercayaan yang terbentuk dalam pegawai harus terbentuk dan terpenuhi

agar seluruh potensi pegawai dapat dimaksimalkan.

Hal semacam ini merupakan unsur penting yang harus organisasi sediakan dalam lingkungan kerja, baik dalam bentuk peraturan ataupun kebudayaan. Pegawai baik dalam perusahaan maupun instansi pemerintah merupakan garda terdepan dalam penyelesaian masalah organisasi.

Pegawai diharapkan memiliki kepercayaan, dan kesediaan dalam memenuhi tugas organisasi, hal ini dimaksudkan agar produktivitas organisasi meningkat dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi harus

mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang dimanifestasikan dalam bentuk peraturan dan penciptaan kebudayaan dalam bekerja.

Pembagian tugas kerja dalam organisasi merupakan unsur penting agar menjaga pegawai tidak merasa diperlakukan berbeda-beda. Pegawai yang mendapatkan pembagian kerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan akan memberikan rasa percaya kepada atasan maupun bawahan sehingga pegawai bekerja dengan maksimal dan optimal.

Kemampuan yang harus dimiliki oleh individu yang bekerja didalam sebuah tim termasuk ke dalam keterampilan interpersonal yang hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap individu yang lain serta berusaha menampilkan yang terbaik bagi rekan kerja dan instansi tempat individu tersebut bekerja.

Dengan kata lain individu tersebut menampilkan perilaku *ekstra-role*, yaitu perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal pegawai tetapi sangat dihargai jika ditampilkan pegawai, karena meningkatkan efektivitas kelangsungan hidup organisasi.

Perilaku membantu organisasi secara sukarela dalam organisasi juga dikenal juga dengan istilah *organizational citizenship behavior (OCB)*, dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai pegawai yang baik (*good citizen*). Sehingga perilaku OCB dalam diri pegawai tidak hanya meningkatkan kelancaran kegiatan operasional instansi tempat pegawai tersebut bekerja, akan tetapi lebih penting lagi sangat menentukan keberhasilan instansi atau lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan adanya kepercayaan pada atasan berkaitan dengan sikap tidak ragu-ragu dari seseorang pegawai (bawahan) kepada atasannya atas

kebijakan yang dilakukan atasan tersebut. Pegawai yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap atasannya akan cenderung menunjukkan perilaku konstruktif dalam bekerja.

Pegawai mau mendengarkan semua arahan atasan, saling membantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan menganggap atasan sebagai panutan bagi mereka dalam melaksanakan pekerjaan. Pada akhirnya kepercayaan terhadap atasan mendorong timbulnya *organizational citizenship behavior* (perilaku kewargaan organisasi) dikalangan pegawai.

Terkait dengan penelitian ini, yaitu OCB di kalangan pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai, diketahui bahwa OCB dalam diri pegawai instansi tentunya berbeda satu sama lain. Ada diantaranya pegawai yang memperhatikan perilaku OCB yang baik salah satu contoh alahan dengan keinginan untuk selalu membantu rekan kerja, ingin memberikan yang terbaik untuk perusahaan atau organisasi, dan toleransi terhadap situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja serta selalu sungguh-sungguh dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan. Sebaliknya juga ada diantara pegawai instansi tersebut ada yang memiliki OCB yang kurang baik ditandai dengan kurangnya kemampuan dalam bekerja, kurang toleransi terhadap situasi yang kurang menyenangkan ditempat kerja, dan kurang menghargai peraturan yang berlaku dalam sebuah perusahaan tersebut.

Indikasi dari kurangnya OCB dikalangan pegawai Pusdiklat Bea dan Cukai ini dapat dilihat dari adanya diantara pegawai yang kurang patuh dengan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara terhadap Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur, serta hasil observasi peneliti.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan permasalahan yang terjadi, pada kenyataannya adalah dari beberapa pegawai Pusat Pendidikan dan Latihan Bea dan Cukai ini masih terdapat beberapa yang melanggar tata tertib yang dibuat oleh organisasi salah satunya adalah peraturan jam masuk kerja. Hal ini mencerminkan perilaku negatif yang terjadi dikalangan pegawai, karena dengan adanya pegawai yang masih terlambat dan tidak menaati peraturan yang berlaku akan berdampak tidak baik pada efektivitas dalam bekerja. Oleh karena itu, perlu dicari letak persoalannya.

Selain itu juga ada sedikit permasalahan yang terjadi berkaitan dengan OCB yang kurang baik dalam lingkungan kerja di Pusdiklat Pendidikan dan Pelatihan ini dari beberapa pegawai yang ada diantaranya masih ada sedikit kendala dalam tugas yang dijalankan. Seperti masih adanya pegawai yang masih memiliki kendala atau kurang dalam bekerja. Beberapa pegawai masih ada yang kurang dalam segi kompetensi, motivasi, kinerja, dan lain sebagainya hal ini diakui oleh Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai akan tetapi beliau menambahkan kalau seluruh pegawai di lingkungan Bea dan Cukai memiliki semangat belajar yang sangat tinggi yang menyebabkan seluruh permasalahan di atas dapat diselesaikan sendiri dengan kemauan dari diri mereka sendiri. Berbicara soal prestasi Tahun lalu pegawai PUSDIKLAT Bea dan Cukai pernah mendapat penghargaan sebagai pegawai terbaik.

Perihal kesediaan melakukan kerja extra dalam pekerja Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai mengakui tidak semuanya bersedia karena pertimbangan keluarga di rumah dan hal lain yang juga menjadi prioritas pegawai. Akan tetapi apabila sudah ditugaskan dan memang sangat penting untuk menyelesaikan tugas maka para pegawai akan dengan

sangat bersedia mengerjakan suatu hal demi kepentingan organisasi.

Dengan temuan seperti ini dalam pegawai lingkungan PUSDIKLAT Bea dan Cukai Jakarta Timur, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kepercayaan dengan Organizational Citizenship Behaviour di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur”

Tinjauan Pustaka

Membahas tentang OCB, menurut Colquit, LePine dan Wesson Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan:

Employees go the extra mile by actually engaging in behaviors that are not within their job description – and thus that do not fall under the broad heading of task performance. This situation brings us to the second category of job performance, called OCB, which is defined as voluntary employee activities they may or may not be rewarded but that contribute to the organization by improving the overall quality of the setting in which work takes place.

Berdasarkan pengertian diatas dapat di ketahui bahwa karyawan yang bekerja ekstra dengan benar-benar terlibat dalam perilaku yang tidak dalam deskripsi pekerjaan mereka dan dengan demikian yang tidak jatuh di bawah judul yang luas dari kinerja tugas. Lebih lanjut Colquitt, LePine dan Wesson mengatakan, “*organizational citizenship behavior, these behaviors benefit the larger organization by supporting and defending the company, working to improve its operations, and being especially loyal to it*”. Organizational Citizenship Behavior, perilaku ini menguntungkan organisasi yang lebih besar dengan mendukung dan membela perusahaan, bekerja untuk meningkatkan operasinya, dan menjadi sangat setia untuk itu.

Mereka juga mengutarakan pendapat berkaitan dengan OCB: *“Citizenship behavior is defined as voluntary employee activities that may or may not be rewarded but that contribute to the organization by improving the overall quality of the setting in which work takes place.”*

Menurut pendapat di atas OCB didefinisikan sebagai kegiatan karyawan sukarela yang mungkin atau mungkin tidak dihargai, tetapi yang berkontribusi terhadap organisasi dengan meningkatkan kualitas keseluruhan pengaturan dimana pekerjaan berlangsung.

Dalam sebuah organisasi diperlukan tindakan inisiatif oleh individu untuk secara sukarela melakukan suatu pekerjaan diluar kewajibannya demi keberlangsungan organisasi. Menurut Organ, Podsakoff, dan Mackenzie dalam bukunya mereka mengutarakan *“Individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by formal reward system, and in the aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization”* dari pendapat di atas OCB adalah perilaku sukarela yang tidak memerlukan penghargaan secara formal dan ditujukan untuk membantu organisasi. Factor norma dan kebiasaan yang ada dalam organisasi juga mampu mendorong karyawan untuk berlaku OCB hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Leon Cazaes *“OCB can be seen as a set of moral norms that creates an expectation of reciprocal actions from others. The factors explaining employees engaging in OCB need not be voluntary but may be socially constructed by organizational norms and cultures”*.

Dari teori di atas bisa diartikan bahwa norma dan kebudayaan organisasi juga merupakan factor yang memengaruhi seorang karyawan dapat melakukan OCB yang merupakan perlakuan timbal balik dari adanya

norma dan kebudayaan tersebut dan tidak harus selalu secara sukarela.

Menurut Hellrieger, dan Slocum berpendat terkait OCB seperti berikut *“Organizational citizenship behavior exceeds formal job duties and is often necessary for the organization’s survival, including its image and acceptance”* hal ini berarti OCB merupakan tindakan diluar kewajiban kerja yang terkadang dibutuhkan untuk keberlangsungan organisasi OCB banyak diartikan sebagai tindakan sukarela, namun pada kenyataannya OCB berpengaruh terhadap evaluasi kinerja individu oleh para atasan hal ini dibuktikan dengan pendapat Fred Luthans *“Obviously, all these different types of OCBs are valuable to organizations and, although they frequently go undetected by the reward system, there is evidence that individuals who exhibit OCBs do perform better and receive higher performance evaluations”* Pendapat Fred menjelaskan meskipun tidak terdeteksi oleh sistem penghargaan formal tetapi tetap berpengaruh terhadap penilaian kinerja individu yang melakukan OCB.

Luthans juga menjabarkan beberapa indikator dalam perilaku OCB: *OCBs can take many forms, but the major ones could be summarized as: (1) altruism (e.g., helping out when a coworker is not feeling well), (2) conscientiousness (e.g., staying late to finish a project), (3) civic virtue (e.g., volunteering for a community program to represent the firm), (4) sportsmanship (e.g., sharing failure of a team projects that would have been successful by following the member’s advice), and (5) courtesy (e.g., being understanding and empathetic even when provoked.*

Selanjutnya menurut Saunders kepercayaan adalah *“a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another”*. Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui kepercayaan adalah

penerimaan kekurangan berdasarkan harapan positif dari tindakan antara pegawai terhadap pegawai lainnya atau atasan yang berarti kepercayaan adalah menggantungkan harapan kepada orang lain.

Menurut Newstrom kepercayaan juga dipahami sebagai sebuah kapasitas untuk menggantungkan diri pada kata dan tindakan pihak lain. Dengan sikap seperti ini. Seseorang membuka batas-batas dan memberikan kesempatan kepada yang lain untuk bertindak dan meningkatkan hubungan social dalam organisasi. Pandangan.

Menurut Moorman dalam Robbins kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan.

Menurut Thompson yang dikutip Armstrong menyebutkan, *“trust as a ‘unique human resource capability that helps the organization fulfill its competitive advantage’ – a core competency that leads to high business performance”*. Kepercayaan sebagai kemampuan unik sumber daya manusia yang membantu organisasi memenuhi keunggulan kompetitif sebagai kompetensi inti yang mengarah kepada kinerja bisnis yang tinggi. Sesuai dengan pendapat ini, sekumpulan orang yang memiliki kepercayaan akan memudahkan organisasi mencapai keunggulan dalam bersaing.

Menurut Reina Kepercayaan berkaitan dengan pandangan atas kebebasan yang didapat untuk berkomunikasi, bersikap, dan bekerja secara terbuka. menyebutkan terdapat tiga jenis kepercayaan, di antaranya:

- a. *Competence trust relates to individuals’ abilities to complete work tasks.*
- b. *Contractual trust, also called trust of character, refers to individuals’*

attributes such as honesty, consistency, and fairness.

- c. *Communication trust refers to the dissemination and accuracy of information.*

Sedangkan Muhl menyebutkan dimensi kepercayaan, *“there are several operational measures and these are now listed: integrity, benevolence, being concerned, competence, openness, reliability, and intention”*. Ada beberapa langkah-langkah operasional dalam mengukur kepercayaan yang terdiri atas: integritas, sikap bijak, merasa prihatin, kompetensi, keterbukaan, keandala, dan niat.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi atau ukuran kepercayaan terdiri atas integritas, keterbukaan komunikasi, sikap bijak, kompetensi, dan konsistensi. Kepercayaan menjadi salah satu faktor pembentuk karakter pribadi seseorang dalam organisasi. Membangun kepercayaan, tidak hanya berupa kata-kata saja, tetapi juga harus didukung dengan tindakan yang membuat seseorang merasa dihargai atas kerja yang telah dilakukan. Dengan begitu, seseorang yang memiliki kepercayaan terhadap organisasi dapat memberikan keuntungan pada berjalannya kegiatan organisasi dengan efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan yang ada di Jakarta Timur dengan sumber data dari penelitian ini adalah pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan, yaitu antara bulan Oktober 2016 sampai dengan bulan Januari 2017.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan studi korelasional. Cara penghitungan kuantitatif adalah

melakukan pengolahan data menggunakan perhitungan statistik. Hasil penelitian menggunakan metode survey dapat digeneralisasikan dengan cara pengambilan sampel.

Penelitian metode survey bertujuan mendapatkan data dari tempat yang nyata, dengan melakukan pengumpulan data untuk memperoleh gambaran lebih jelas tentang hubungan antara kepercayaan dengan OCB di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.

Secara sederhana, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Penentuan populasi harus sesuai dengan masalah penelitian yang dilakukan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur dengan jumlah 88 orang pegawai

Berdasarkan jumlah populasi terjangkau di atas, maka dapat ditentukan jumlah sampel penelitian dengan populasi sebanyak 87 orang pegawai dan taraf kesalahan 5%. Dengan demikian, dari hasil perhitungan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa diperoleh sebanyak 71 orang pegawai yang di jadikan sebagai sampel dari penelitian ini.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket dikirim untuk menggali informasi mengenai keterkaitan antara dua variabel.

OCB adalah tindakan sukarela di luar kewajiban kerja pegawai Diklat Bea dan Cukai dan tidak terdeteksi oleh sistem penghargaan formal yang bertujuan untuk memajukan keberlangsungan organisasi, dengan indikator 1) Inisiatif diri, 2) Kerelaan, 3)

di luar kewajiban kerja, 4) memajukan organisasi.

Kepercayaan adalah kondisi psikologis pegawai Diklat Bea dan Cukai yang membuat pegawai yakin terhadap organisasi atau pegawai lainnya dan menyebabkan individu terus melaksanakan tugasnya untuk kebaikan organisasi, dengan indikator: 1) kompetensi, 2) harapan positif, 3) loyalitas, 4) integritas.

Angket disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti kemudian dituangkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan dengan alternatif jawaban dengan rentang nilai 5, 4, 3, 2, 1 sebagai berikut: Sangat sering (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil instrument Kepercayaan Organisasi, dapat diperoleh data dari 71 orang pegawai yang menjadi sampel didapat jumlah skor untuk variable kepercayaan organisasi adalah sebesar 10647. Skor tertinggi yaitu 174 dan dengan skor terendah 133. Dengan skor rata-rata 149,96 dan simpangan baku sebesar 8,55.

Berdasarkan hasil instrument OCB, dapat diperoleh data dari 71 orang pegawai yang menjadi sampel didapat jumlah skor untuk variable kepercayaan organisasi adalah sebesar 10453, skor tertinggi yaitu 178 dan dengan skor terendah 117. Dengan skor rata-rata 147,23 dan simpangan baku sebesar 9,58.

Berdasarkan pengujian normalitas yang menggunakan Liliefors, nilai kritis L dari $n = 71$ dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 0,986. Dari skor variabel X diperoleh $L_o = 0,0934$. Dan skor Y diperoleh $L_o = 0,1014$. Nilai L_o dari kedua variabel X dan Y terlihat bahwa

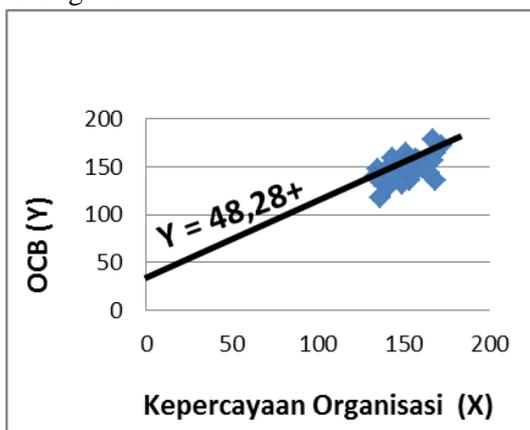
L_{tabel} (angka kritis) lebih besar dari L_o yang berarti bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Hasil persamaan regresi diperoleh F_{hitung} sebesar 91,652 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,980 ($\alpha = 0,05$), dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti model persamaan regresi sederhana untuk Y dengan X terbukti signifikan.

Uji linearitas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 0,563 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 1,758 ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model persamaan regresi sederhana untuk Y dengan X terbukti linier.

Uji linieritas adalah untuk menunjukkan hipotesis yang telah terbukti pada sampel dapat diberlakukan ke populasi. Sedangkan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain atau untuk menguji apakah variabel X dan variabel Y merupakan hubungan yang linier. Dari hasil uji regresi linear antara kedua variabel dalam penelitian ini di dapat persamaan $\hat{Y} = 48,28 + 0,66X$.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa persamaan regresi memiliki koefisien $a = 48,28$ dan konstanta $b = 0,66X$. Bila digambarkan dengan bentuk grafik persamaan linier maka tampak sebagai berikut:



Setelah data yang diperoleh dan dihitung, diolah dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, maka

diperoleh koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar $= 0,968$. Berdasarkan hasil perhitungan peneliti, dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi secara signifikan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara Kepercayaan Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior. Hal ini dapat diperoleh berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji t yaitu diperoleh t_{hitung} sebesar 31,785 untuk uji satu pihak dengan $dk = 69$ serta signifikansi $\alpha = 0,05$ dari daftar signifikansi diperoleh t_{tabel} sebesar 1,995. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $31,785 > 1,995$ maka H_0 dinyatakan dalam koefisien korelasi signifikan ditolak.

Untuk koefisien determinasi antara kedua variabel adalah 0,968 hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan Organisasi memberikan kontribusi sebesar 93,61% terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Sedangkan, 3,69% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar kepercayaan organisasi.

Kesimpulan dan Implikasi dan Saran

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian di lapangan yang telah diuraikan, diketahui bahwa OCB dengan kepercayaan organisasi berada pada kategori rata-rata sedang. Kontribusi kepercayaan terhadap OCB adalah sebesar 93,61% yang membuktikan bahwa semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi pula perilaku OCB yang dimiliki oleh pegawai terhadap pusdiklat. Oleh karena itu, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara Kepercayaan Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.

Dari kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada kepala PUSDIKLAT, diharapkan lebih mampu membantu membangun dan mengembangkan perilaku OCB dalam rangka mencapai tujuan PUSDIKLAT agar lebih baik lagi dengan cara lebih meningkatkan lagi keaktifan dalam membangun iklim kerja seefektif mungkin dan mampu memberikan motivasi, dan penghargaan sesuai posisi dan kinerja pegawai..
2. Kepada pegawai-pegawai agar terus dapat meningkatkan kepercayaan dengan sesama rekan kerja dan pimpinan. Hal ini dapat membantu meningkatkan dedikasi terhadap tanggung jawab dan kontribusi dalam organisasi. Selain itu, sangat perlu meyakinkan diri bahwa keberadaannya di PUSDIKLAT semata-mata untuk membantu mencapai tujuan pendidikan.
3. Untuk peneliti lain yang hendak meneliti tentang kepercayaan dengan OCB, diharapkan dapat meneliti lebih luas dan mampu menyempurnakan penelitian ini. Sehingga, dapat memberi manfaat dan pengaruh yang lebih besar untuk dapat berkontribusi membantu memajukan pendidikan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bijlsma-Frankema, Kartika, dan Rosalinde Klein Woolthuis. 2005. *Trust Under Pressure: Empirical Investigations of Trust and Trust Building in Uncertain Circumstances*. Massachusetts:Edward Elgar Publishing Limited.
- Cazares, Filadelfo Leon. 2012. *Organizational Citizenship Behaviour among Public Employees. A Structural Equation Modeling Approach*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Cohen, Aaron. 2015. *Fairness in the Workplace* New York: Palgrave MacMillan.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. Lepine, Michael J. Wesson., 2011. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* New York: McGraw-Hill.
- Hastono, Sutanto Priyo dan Luknis Sabri. 2008. *Statistik Kesehatan* Jakarta: Rajawali Pers.
- Hellriegel, Don, dan John Slocum. 2010. *Organizational Behaviour*. Mason:Cengage Learning.
- Kramer, Roderick .M. dan Karen .S Cook. 2012. *Trust and Distrust Organization: Dilemmas and Approach*. Russell Sage Foundation
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behaviour:An Evidence-Based Approach*. New York:McGraw Hill.
- McShane, and Glinow. 2010. *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Muhl, Johannes Karl. 2014. *Organizational Trust: Measurement, Impact, and the Role of Management Accountants* Switzerland: Springer International Publishing.
- Organs, Dennis. W, Philip M. Podsakoff, and Scott B. Mackenzie. 2006. *Organizational Citizenship*

- Behaviour: Its Nature, Antecedents, and Consequences, London: Sage Publication.
- Reina, D.S and M. Reina. 2008. *Trust and Betrayal in the Workplace: Building Effective Relationships in Your Organization* California: Berrett-Koehler Publishers.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Essentials of Organizational Behavior 7th Edition* New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Klaten: Indeks Gramedia
- Saunders, Mark .N .K. 2010. *Organizational Trust: A Cultural Perspective*. Cambridge: Cambridge Press.
- Silaen, Sofar dan Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* Jakarta: IN MEDIA.
- Somech, Anit dan Izhar Oplatka. 2015. *Organizational Citizenship Behaviour in Schools: Examining the Impact and Oppoturnities within Educational System*. Milton Park: Routledge.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika* Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.