

INTISARI

Dalam kompetisi industri Telekomunikasi dewasa ini, PT. Telkom telah membuat suatu team yang disebut Corporate Account Team yang didalamnya terdapat Account Manager yang berfungsi untuk hubungan pelanggan terutama Corporate Customer. Untuk meningkatkan performansi Account Manager dalam memberikan tingkat pelayanan yang superior, Account Manager tidak hanya membutuhkan kemampuan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang menjadi job utamanya, namun harus pula mempunyai kemampuan untuk menunjukkan kegiatan-kegiatan extra diluar job utamanya. Kegiatan-kegiatan extra yang dimaksud disebut sebagai perilaku citizenship atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. OCB juga diyakini dapat memberikan kerangka kerja yang berarti dalam bisnis yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kemampuan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas terhadap satu merek. Maka dari itu, manajemen harus memberikan perhatian kepada perilaku tersebut dan mempelajari bagaimana meningkatkan perilaku tersebut secara benar. Salah satu cara dalam meningkatkan perilaku tersebut adalah dengan menciptakan hubungan timbale-balik social melalui dukungan organisasi atau yang sering juga disebut hubungan karyawan-organisasi. Persepsi dukungan organisasi atau *Perceived Organizational Support (POS)* adalah keyakinan secara umum dari karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi yang mereka berikan dan sejauh mana organisasi memperhatikan kesejahteraan mereka. Thesis ini bertujuan untuk menentukan tingkat OCB dari Account Manager pada Divisi Regional V Jawa Timur, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., dan nilai yang mereka berikan terhadap persepsi dukungan organisasi tersebut. Thesis ini kemudian mencari hubungan antara persepsi dukungan organisasi tersebut (POS) terhadap tingkat OCB, tingkat perilaku citizenship yang akan menguntungkan organisasi secara umum (OCBO) dan perilaku citizenship yang akan menguntungkan individu secara khusus (OCBI).

Penelitian ini adalah *explanatory study* yang menggunakan Account Manager (AM) pada Divisi Regional V Jawa Timur sebagai populasi penelitian. Sampling dilakukan secara *convenience*, dengan 103 responden dari 135 populasi total. Kuesioner digunakan untuk mengukur baik OCB maupun POS. Alat yang digunakan untuk mengukur OCB diambil dari kuesioner yang telah dikembangkan oleh Markoczy dan Xin (2003) yang dibentuk dari empat dimensi OCBO; civic virtue, conscientiousness, protecting company resources, dan sportsmanship, dan tiga dimensi dari OCBI; altruism, interpersonal harmony, dan courtesy. Sementara POS diukur dengan kuesioner yang dikembangkan oleh Eisenberger dkk. (1986). Rata-rata yang dihasilkan pada masing-masing variable diatas kemudian dikategorikan pada tiga tingkat yaitu rendah, sedang dan tinggi. Regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan hubungan antara POS dan OCB, OCBO dan OCBI.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Account Manager di Divisi Regional V Jawa Timur telah menunjukkan perilaku citizenship baik itu OCB secara total, OCBO dan OCBI, dengan skor tinggi. Sedangkan persepsi dukungan organisasi dinilai masih dalam tingkatan sedang. Penelitian ini juga membuktikan bahwa persepsi dukungan organisasi berhubungan secara berarti terhadap OCB dan OCBO. Variansi yang diterangkan dari persepsi dukungan organisasi dari hasil analisis regresi linier adalah 4,4% dari variansi pada OCB dan 5,6% variansi pada OCBO. Sementara itu, POS tidak berhubungan secara berarti terhadap perilaku citizenship yang ditujukan untuk menguntungkan individu secara khusus (OCBI). Penelitian ini juga menyajikan landasan teori dan implikasi manajemen dari hasil penelitian tersebut.

Kata kunci : persepsi dukungan organisasi, perilaku citizenship, OCBO, OCBI, account manager, divisi regional V jawa timur