



PENGARUH OCB (*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*) DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG KOTA PEMATANGSIANTAR

Delima Asyanti Simanjuntak ^{1) *}, Robert Tua Siregar ²⁾, Sisca ³⁾, Erbin Chandra ⁴⁾

^{1,2,3,4} Program Studi Manajemen, STIE Sultan Agung. Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

*E-mail: ¹delima.smjt@gmail.com, ²tuasir@stiesultanagung.ac.id, ³sisca@stiesultanagung.ac.id, ⁴erbinchandra@stiesultanagung.ac.id

Abstrak

Riset ini untuk mengetahui gambaran OCB, karakteristik individu, dan kinerja pegawai pada kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar serta bagaimana pengaruh OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar baik secara simultan dan parsial. Riset ini menggunakan desain riset kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi pada riset ini pegawai kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar berjumlah 30 pegawai. Data yang dipakai merupakan data kualitatif dan data kuantitatif, dan teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dan metode deskriptif kuantitatif. Hasil riset membuktikan ada pengaruh positif antara OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai serta ada hubungan yang kuat antara OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Kata kunci: OCB, Karakteristik Individu, Kinerja Pegawai

Abstract

The formulation of the problem of this study is how the description of OCB, individual characteristics, and employee performance at the Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar the influence of OCB, individual characteristics on employee performance at the Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar both simultaneously and partially. This study uses library research design and field research. The population in this study were 30 employees of the Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar . The data used are qualitative data and quantitative data, and data collection techniques by means of questionnaires, interviews, and documentation. Then the data analysis technique uses descriptive qualitative methods and quantitative descriptive methods. The results of the research there is a positive influence between OCB and individual characteristics on employee performance and there is a strong relationship between OCB and individual characteristics of employee performance at the Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Keywords: OCB, Individual Characteristics, Employee Performance

Article History: Received 22 April 2020 Accepted 23 May 2020 Published 26 June 2020

PENDAHULUAN

Perusahaan dikatakan baik apabila memiliki aset berupa sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki performa optimal dalam menjalankan kegiatan di perusahaan agar tujuan dapat tercapai (Sahir *et. al.*, 2020). Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar merupakan instansi yang bergerak pada pelayanan jasa publik seperti melaksanakan pelayanan di bidang pengelolaan kekayaan negara, penilaian, piutang negara, dan lelang bagi masyarakat di beberapa wilayah yang di naungi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Fenomena kinerja pegawai pada dimensi sasaran kinerja pegawai, dalam menuntaskan pekerjaannya dimana masih ada karyawan menunda dalam melakukan ataupun mengerjakan data yang akan dikelola. Sebaliknya dimensi pada perilaku kerja, sikap pegawai yang sebagian besar masih menggunakan jam istirahat yang berlebihan.

Dalam memenuhi tuntutan masyarakat, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar perlu memperhatikan beberapa faktor yang dapat mendorong kinerja pegawai salah satunya adalah OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), yaitu perilaku yang membantu mengubah organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerja sama. OCB memiliki dimensi seperti perilaku membantu orang lain (*altruism*), ketelitian dan kehati-hatian (*conscientiousness*), perilaku sportif (*sportmanship*), menjaga hubungan dengan baik (*courtesy*), kebijaksanaan warga (*civic virtue*). Fenomena yang terdapat pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar bahwa pada dimensi perilaku membantu orang lain

(*altruism*) masih terdapat pegawai yang enggan untuk memberikan bantuan kepada rekan kerja yang berada disekitarnya. Sedangkan pada dimensi menjaga hubungan dengan baik (*courtesy*) pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Kota Pematangsiantar yang mana sikap pegawai kurang dalam mengingatkan pegawai lain dalam menyelesaikan tugasnya.

Hal lain yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar adalah karakteristik individu pegawai dengan karakteristik yang baik akan menjadikan pegawai tersebut lebih mudah dalam mengerjakan pekerjaannya, begitupun sebaliknya, pegawai dengan karakteristik buruk akan menghambat suatu organisasi dalam beroperasi dan berkembang. Seorang pegawai harus memiliki perilaku dan sikap yang baik agar meningkatkan produktifitas kinerja pegawai. Dimensi karakteristik individu antara lain; ciri-ciri biografis, kepribadian, dan persepsi. Fenomena karakteristik individu pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Kota Pematangsiantar bahwa pada dimensi ciri-ciri biografis terletak pada umur dimana pegawai yang lebih tua cenderung lebih sering tidak hadir, misalnya kondisi kesehatan dan periode pemulihan yang lebih tinggi. Selain umur, jenis kelamin juga mempengaruhi kinerja, yaitu pada jenis kelamin wanita sebagai ibu yang juga harus merawat anak-anaknya yang dapat menyebabkan tingkat absensi yang lebih tinggi. Karena memikul tanggung jawab rumah tangga dan keluarga yang lebih besar yang dapat menyebabkan wanita dapat mangkir dari pekerjaannya. Sedangkan pada dimensi kepribadian terletak pada beberapa pegawai belum bisa merespon pekerjaan yang diberikan atasan dengan baik.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat dilihat adanya masalah antara fenomena dengan harapan serta dukungan teori maka penulis ingin mengetahui gambaran dan pengaruh OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

LANDASAN TEORI

Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sule dan Kurniawan (2010:7), manajemen adalah serangkaian kegiatan yang memuat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi sebagai proses untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Suprihanto (2014:4), manajemen adalah proses organisasi dalam merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan. Sehingga dikatakan bahwa manajemen penting karena menjadi penuntun aktivitas ataupun kegiatan-kegiatan organisasi menjadi lebih terarah.

Menurut Afandi (2017:3), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi. Melengkapi definisi sebelumnya menurut Sutrisno (2010:4), manajemen sumber daya manusia adalah sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Sedangkan menurut Bangun (2012:31), manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu aspek manajemen yang melakukan aktivitas,

pengadaan, pelatihan, pengembangan, pemberian imbalan, pengintegrasian, dan penentuan sumber daya manusia. Dari beberapa definisi tersebut dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan cara organisasi untuk mengelola pegawai-pegawai yang mereka miliki dalam mengerjakan visi dan misi organisasi secara tepat.

OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)

Menurut Djati (2005:25), memberikan pengertian OCB adalah perilaku inisiatif dan pilihan individual untuk meningkatkan efisiensi kinerja organisasi dengan membantu tujuan dari produktifitas individu pegawai. Sedangkan menurut Organ dalam Titisari (2014:4), OCB merupakan perilaku perseorangan bebas untuk memastikan, yang tidak secara langsung ataupun dengan cara eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal serta dengan cara bersama-sama akan mendesak fungsi organisasi lebih efisien. Berdasarkan pengertian tersebut, sehingga OCB dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku karyawan yang mengubah suasana organisasi secara tidak langsung atau secara eksplisit untuk mendorong fungsi organisasi menjadi lebih efektif.

Karakteristik Individu

Menurut Robbins dan Timothy (2017:27), "karakteristik individu adalah kepribadian yang membentuk preferensi atau imbalan, gaya komunikasi, reaksi kepada pimpinan, gaya negoisasi yang mempengaruhi organisasi". Sedangkan menurut Sule dan Kurniawan (2010:216), "karakteristik individu adalah sikap dan perilaku individu di dalam perusahaan untuk mengimplementasikan rencana organisasi". Adapun menurut Panggabean (2004:18), "Karakteristik individu merupakan karakter

seseorang individu yang mempunyai sifat khas yang sesuai dengan perwatakan tertentu”. Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor karakteristik individu adalah kebutuhan individual, kemampuan, kepercayaan, dan pengalaman kerja yang masing-masing karakter seseorang individu dapat membedakannya dari individu yang lain. Setiap pegawai memiliki karakteristik individu yang sangat beragam sehingga target yang diberikan kepada individu tersebut menjadi beragam pula.

Kinerja Pegawai

Menurut Sutrisno (2010:170), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas. Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil akhir yang diharapkan dan ingin dicapai seseorang pegawai sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya secara jumlah maupun mutu dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

METODE

Penelitian ini diadakan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar, yang beralamat di Jalan Sisimangaraja No. 79, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, 21147. Untuk populasi penelitian, yaitu sebanyak 30 orang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari populasi tersebut.

Adapun penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Lalu untuk teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, metode kuesioner, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Data yang diperoleh yakni jenis data kualitatif dan data kuantitatif. Hasil data yang diperoleh dari lapangan akan dianalisis secara deskriptif baik bersifat kualitatif dan kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitatif

Bagian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. Sesudah pengujian data, berikutnya melaksanakan analisis kualitatif untuk melihat gambaran fenomena dari variabel penelitian pada saat ini. Adapun penelitian kriteria nilai rata-rata jawaban dari responden menggunakan ketentuan kategori dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden

Nilai Interval	Kategori		
	OCB	Karakteristik Individu	Kinerja Pegawai
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1,81– 2,60	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik	Baik	Baik
4,2 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber: data diolah (2019)

Gambaran OCB pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata 3,14 dengan kriteria baik pada indikator kepuasan dalam membantu teman tanpa imbalan untuk dimensi *altruism* (membantu orang lain), dikarenakan pegawai dengan senang hati membantu pegawai lain tanpa imbalan. Kriteria jawaban cukup baik dengan nilai 3,37 didapat pada indikator bersedia untuk memberikan bantuan kepada orang yang berada disekitar, dikarenakan pegawai memiliki kesibukan masing-masing yang menyebabkan memikirkan diri sendiri. Lalu nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik didapat pada indikator bekerja lembur untuk membantu orang lain berada, hal ini dikarenakan rata-rata pegawai baru berkeluarga dan memiliki anak yang kecil jadi mereka menginginkan untuk cepat pulang ke rumah untuk menemui keluarga.

Kemudian nilai rata-rata 3,77 dengan kriteria jawaban baik didapat pada dimensi *conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian) indikator bekerja selesai tepat pada waktunya, dikarenakan pegawai selalu menyelesaikan tugasnya tepat waktu. Nilai rata-rata 3,30 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator setiap tugas diselesaikan dengan penuh tanggung jawab, dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang masih melakukan kesalahan saat menyusun atau membuat dokumen. Nilai rata-rata 3,37 dengan kriteria cukup baik didapat pada indikator ketelitian saat bekerja, hal ini dikarenakan pegawai masih ada yang belum teliti saat membuat dokumen sehingga membutuhkan waktu lebih banyak lagi untuk mengecek dan merevisinya kembali.

Untuk dimensi *courtesy* (menjaga hubungan dengan baik) untuk indikator mengingatkan pegawai yang bekerja agar

tidak lupa menyelesaikan tugasnya berada pada nilai rata-rata 3,07 dengan kriteria jawaban cukup baik, disebabkan pegawai yang bekerja dalam tim belum bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan memikirkan diri sendiri dan memikirkan prestasi sendiri bukan tim. Nilai rata-rata 3,30 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator mengajak rekan kerja makan siang bersama dan *sharing* mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya, disebabkan beberapa pegawai lebih memilih pulang kerumah bersama keluarga saat makan siang. Lalu nilai rata-rata 3,20 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator sikap terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan, disebabkan masih ada beberapa pegawai belum terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan seperti ada beberapa pegawai masih dalam pemulihan dari sakitnya.

Untuk dimensi *sportsmanship* (perilaku sportif) indikator sikap beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan berada pada nilai rata-rata 3,23 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini terjadi karena pada saat pemindahan pegawai dari kota lain ke Kota Pematangsiantar dengan tempat, suasana, dan rekan pegawai yang berbeda dari yang sebelumnya pegawai tersebut memberikan sikap pendiam dan tidak acuh. Nilai rata-rata 3,60 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator sikap tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan, dikarenakan pegawai baik dalam mengerjakan tugas dan kebijakan perusahaan dengan senang hati. Lalu nilai rata-rata 3,53 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator sikap dalam perusahaan jika memperlakukan kebijakan baru yang tidak sesuai dengan pendapatnya, hal ini dikarenakan pegawai selalu mengikuti kebijakan-kebijakan yang

diberikan perusahaan karena itu perintah dari atasan dan harus dilaksanakan.

Kemudian dimensi *civic virtue* (kebijakan warga) indikator sikap mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan berada pada nilai rata-rata 3,47 dengan kriteria jawaban baik, dikarenakan pegawai adalah bagian dari perusahaan yang selalu berpartisipasi dan mengikuti segala kegiatan demi kesejahteraan perusahaan. Nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban baik didapat oleh indikator ketertarikan untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan, disebabkan para pegawai tidak mau ketinggalan informasi penting yang dapat membuat perusahaan menjadi sejahtera dan makmur dalam melayani masyarakat. Dan indikator sikap dalam mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan berada pada nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria jawaban baik, dikarenakan pegawai selalu melakukan yang terbaik untuk kesejahteraan perusahaan.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa untuk total jawaban responden mengenai OCB berada pada nilai rata-rata 3,43 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,77 dengan kriteria jawaban baik pada dimensi *conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian) dengan indikator pekerjaan selesai tepat pada waktunya. Sedangkan nilai rata-rata responden terendah sebesar 3,07 dengan kriteria cukup baik pada dimensi *courtesy* (menjaga hubungan dengan baik) indikator mengingatkan teman agar tidak lupa menyelesaikan pekerjaannya.

Gambaran Karakteristik Individu Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar

Berdasarkan hasil analisis, dapat dilihat bahwa dimensi ciri-ciri biografis

pada indikator usia mempengaruhi kinerja diperoleh nilai rata-rata 3,07 dengan kriteria jawaban cukup baik. Hal ini dikarenakan umur pegawai yang lebih tua cenderung lebih sering tidak hadir dikarenakan kondisi kesehatan dan periode pemulihan yang lebih tinggi. Nilai rata-rata 3,43 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator karakteristik dibentuk atas dasar jumlah tanggungan, dikarenakan pegawai sudah menerima kompensasi atau tunjangan yang sesuai dengan tanggungan hidup setiap pegawai. Lalu nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator karakteristik dibentuk atas masa kerja, hal ini terjadi ketika pegawai dipindahkan ke kota yang berbeda dimana keluarga juga harus pindah dengan memulai yang baru.

Dilihat pada dimensi kepribadian pada indikator interaksi antar rekan kerja diperoleh nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pegawai mampu dalam tukar pikiran antar pegawai lain. Nilai 3,17 dengan kriteria cukup baik didapat pada indikator tingkah laku dalam bekerja, hal ini dikarenakan masih ada beberapa pegawai belum bisa merespon sesuatu pekerjaan dengan baik. Lalu nilai 3,57 dengan kriteria sangat baik didapat pada indikator penyesuaian diri dengan lingkungan, hal ini pegawai sudah mampu menyesuaikan diri pada setiap pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar yang mempunyai sikap atau perilaku yang berbeda dalam menjalankan tugas.

Kemudian dapat dilihat dari dimensi persepsi pada indikator memperhatikan arahan yang diberikan atasan diperoleh nilai rata-rata 3,27 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan pegawai belum mampu memperhatikan arahan yang diberikan atasan dalam hal pekerjaan

sehingga menyebabkan pekerjaan yang diberikan belum optimal. Nilai rata-rata 3,40 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator proses pengoperasian kesan di kantor, hal ini dikarenakan pegawai cukup baik dalam memberikan kesan di kantor misalnya dalam mengatur waktu istirahat yang berlebihan. Kemudian nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator proses penafsiran kesan dikantor, hal ini dikarenakan pegawai mampu menafsirkan kesan dari pekerjaan yang dilakukan baik dari pegawai lama maupun pegawai baru.

Sedangkan dilihat dimensi sikap pada indikator pemahaman terhadap lingkungan yang ada di kantor diperoleh nilai rata-rata 3,47 dengan kriteria baik, hal ini dikarenakan pegawai mampu memahami kondisi fisik ditempat kerja dan dapat merubah tempat kerja seperti rumah sendiri agar nyaman dalam bekerja. Nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator pemahaman terhadap situasi yang ada di kantor, hal ini disebabkan pegawai membuat situasi kantor menjadi nyaman dan membuat kegembiraan di kantor sehingga membuat kantor seperti rumah sendiri. Lalu nilai rata-rata 3,70 dengan kriteria baik didapat pada indikator memahami rekan kerja yang ada di kantor, hal ini dikarenakan pegawai mampu menghadapi karakter yang beraneka ragam dengan mengontrol emosi pada saat melakukan pekerjaan.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa untuk total jawaban responden mengenai karakteristik individu diperoleh nilai dengan nilai rata-rata sebesar 3,44 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,70 dengan kriteria jawaban baik pada dimensi sikap dengan indikator memahami rekan kerja di kantor, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar

3,07 dengan kriteria cukup baik pada dimensi ciri-ciri biografis dengan kriteria cukup baik, hal ini dikarenakan usia pegawai yang lebih tua cenderung lebih sering tidak hadir dikarenakan kondisi kesehatan dan periode pemulihan yang lebih tinggi.

Gambaran Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar

Berdasarkan hasil analisis, dapat dilihat bahwa dimensi sasaran kerja pegawai dengan indikator pencapaian target kerja dalam instansi memperoleh nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban baik, dikarenakan pegawai selalu mencapai target pekerjaan di instansi. Nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator penyelesaian tugas utama dalam instansi, dikarenakan penyelesaian tugas utama pegawai baik dalam instansi. Lalu nilai rata-rata 4,43 dengan kriteria jawaban sangat baik didapat pada indikator kualitas hasil kerja pegawai, hal ini dikarenakan kualitas kerja pegawai di instansi sangat baik dalam melayani masyarakat Kota Pematangsiantar. Kemudian nilai rata-rata 2,23 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator ketentuan dalam bekerja, hal ini dikarenakan pegawai belum mengikuti beberapa ketentuan dalam bekerja misalnya membawa anggota keluarga seperti anak dan sering meninggalkan kantor.

Pada indikator tingkat kemampuan dalam mencapai keberhasilan di instansi 3,83 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pegawai selalu mampu untuk mencapai keberhasilan saat bekerja. Nilai rata-rata 3,17 dengan kriteria cukup baik didapat pada indikator ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan, hal ini dikarenakan masih ada

beberapa pegawai menyelesaikan pekerjaan terburu-buru saat waktu yang ditentukan. Lalu nilai rata-rata 3,67 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator cara menggunakan anggaran untuk keperluan kerja, dikarenakan pegawai selalu memakai anggaran sesuai yang dibutuhkan perusahaan dan untuk perusahaan. Kemudian pada indikator bertanggung jawab dalam menyusun anggaran untuk keperluan pekerjaan 3,27 dengan kriteria cukup baik, hal ini dikarenakan pegawai belum cukup baik dalam menyusun bertanggungjawab dalam anggaran untuk keperluan pekerjaan.

Pada dimensi perilaku kerja dengan indikator pengembangan diri dalam bekerja diperoleh nilai rata-rata 3,47 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pegawai baik dalam pengembangan diri saat bekerja. Nilai rata-rata 3,90 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator mempertahankan integritas dalam bekerja, hal ini dikarenakan Pegawai Negeri Sipil selalu mempertahankan integritas perusahaan demi kesejahteraan perusahaan tersebut. Lalu nilai rata-rata 3,77 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator membangun kepercayaan pimpinan serta rekan kerja di instansi, hal ini dikarenakan para pegawai baik dalam membangun kepercayaan pimpinan dan sesama rekan kerja lainnya.

Pada indikator membangun kerjasama yang baik di instansi diperoleh nilai rata-rata 3,70 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pegawai baik dalam bekerjasama dalam tim. Nilai rata-rata 3,80 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator tingkat kehadiran dalam bekerja, pegawai KPKNL Kota Pematangsiantar baik dalam kehadiran dalam bekerja karena itu sudah berada dalam peraturan pemerintah. Lalu nilai rata-rata 3,33 dengan kriteria

jawaban cukup baik didapat pada indikator kemampuan dalam menyelesaikan tugas, hal ini dikarenakan pegawai KPKNL Kota Pematangsiantar cukup baik dalam menyelesaikan tugas yang diberikan seperti masih ada pegawai yang belum menguasai komputer dan masih ada yang belum paham atas pekerjaan yang diberikan.

Pada indikator tingkat keberanian dalam pengambilan risiko diperoleh nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan beberapa pegawai berani dalam pengambilan risiko dalam bekerja. Nilai rata-rata 3,70 dengan kriteria baik didapat pada indikator merespon kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, hal ini dikarenakan pegawai pada KPKNL Kota Pematangsiantar baik dalam merespon peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah. Lalu nilai rata-rata 3,23 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator tingkat kejujuran dalam bekerja, hal ini disebabkan masih ada beberapa pegawai berbohong saat atasan menanyakan atas tugas yang diberikan ia menjelaskan bahwa tugas itu sudah selesai padahal belum selesai.

Pada indikator profesionalisme dalam bekerja diperoleh nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria baik, hal ini dikarenakan pegawai mengikuti dan menjalankan peraturan pemerintah yang mengharuskan Pegawai Negeri Sipil harus profesional dalam bekerja. Nilai rata-rata 3,37 dengan kriteria jawaban cukup baik didapat pada indikator tingkat pelayanan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan pegawai cukup baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Lalu nilai rata-rata 3,67 dengan kriteria jawaban baik didapat pada indikator sikap dalam memberikan pelayanan, hal ini dikarenakan pegawai baik dalam sikap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan untuk total jawaban responden mengenai kinerja pegawai diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,43 dengan kriteria sangat baik, pada dimensi sasaran kinerja pegawai dengan indikator kualitas hasil kerja pegawai. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh nilai rata-rata 2,23 dengan kriteria cukup baik, pada dimensi sasaran kerja pegawai dengan indikator ketentuan dalam bekerja.

**Deskriptif Kuantitatif
Regresi Linier Berganda**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. Digunakan analisis regresi linier berganda dalam mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dimana X adalah OCB dan karakteristik individu, dan Y adalah kinerja pegawai.

Tabel 2. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12,136	9,687	
	OCB	,526	,201	,393
	Karakteristik Individu	,764	,245	,469

a. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai

Sumber: data diolah (2019)

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 2 diperoleh persamaan regresi $\hat{Y}=12,136+0,526X_1+0,764X_2$, sehingga ada pengaruh positif antara OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Untuk memperkirakan kekuatan hubungan OCB dan karakteristik individu dengan kinerja pegawai dilakukan perhitungan korelasi berbentuk derajat ataupun kedalaman ikatan fungsional yang memaparkan hubungan antara perubahan, dinyatakan dengan koefisien korelasi yang disimbolkan dengan r. Nilai r hitung diperoleh dengan program SPSS tipe 21. Hasil koefisien korelasi dan koefisien determinasi bisa diamati pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,760 ^a	,578	,547	5,001

a. *Predictors:* (Constant), Karakteristik Individu, OCB
 b. *Dependent Variable:* Kinerja Pegawai

Sumber: data diolah (2019)

Dari tabel hasil koefisien korelasi dan determinasi pada Tabel 3 diperoleh angka korelasi (r) sebesar 0,760 yang artinya ada hubungan yang kuat antara OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,578, artinya tinggi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar sebesar 57,8% dapat dijelaskan oleh OCB dan karakteristik individu, sedangkan sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain seperti budaya organisasi, kompensasi, komunikasi, pengembangan karir, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Uji ini akan menentukan diterima atau ditolak hipotesis, yakni untuk mengetahui apakah OCB (X_1) dan karakteristik individu (X_2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Untuk menguji hipotesis menggunakan SPSS versi 21:

Tabel 4. Hasil Uji t

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	925,318	2	462,659	18,497	,000^b
	Residual	675,349	27	25,013		
	Total	1600,667	29			
a. <i>Dependent Variable:</i> Kinerja Pegawai						
b. <i>Predictors:</i> (<i>Constant</i>), Karakteristik Individu, OCB						

Sumber: data diolah (2019)

Melalui data dari Tabel 4, maka didapat nilai F_{hitung} sebesar $18,497 > F_{tabel}$ dengan $(0,05; 2 \text{ vs } 30-2-1)$ sebesar $3,35$ atau dengan signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ maka H_0 di tolak, artinya pengaruh yang positif dan signifikan ditemukan antara OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah OCB dan karakteristik individu masing-masing berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 di tolak. Untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 21.

Tabel 5. Hasil Uji t_{hitung} Coefficients

Model	T	Sig.	
1	(<i>Constant</i>)	1,253	,221
	OCB	2,615	,014
	Karakteristik Individu	3,123	,004
a. <i>Dependent Variable:</i> Kinerja Pegawai			

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan data pada Tabel 5, dapat dilihat t_{hitung} pada variabel OCB (X_1) sebesar $2,615 > t_{tabel}$ dengan $df=n-k-1$ ($30-2-1=27$) sebesar $2,05183$ atau dengan tingkat signifikansi $0,014 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak, maksudnya kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh OCB pada Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Kemudian nilai t_{hitung} pada variabel karakteristik individu (X_2) sebesar $3,123 <$ dari t_{tabel} dengan $df=n-k-1$ ($30-2-1=27$) sebesar $2,05183$ atau dengan tingkat signifikansi $0,004 < \alpha 0,05$ maka H_0 di tolak, maksudnya kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh karakteristik individu pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Evaluasi OCB pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat, OCB memiliki nilai rata-rata $3,42$ dengan kriteria jawaban baik. Namun masih terdapat indikator yang memiliki nilai dibawah rata-rata yang perlu menjadi perhatian pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar dan dapat diperbaiki untuk menghasilkan OCB yang baik di dalam diri masing-masing pegawai.

Dimensi *altruism* (membantu orang lain) pada indikator bersedia memberi bantuan yang ada disekitar mendapatkan kriteria jawaban cukup baik (nilai rata-rata 3,37), maka mengatasinya dengan membangun sikap peduli dengan sekitar dan sesama pegawai. Pada indikator bersedia bekerja lembur demi orang lain berada pada rata-rata 3,40 dengan kriteria cukup baik, cara mengatasinya adalah dengan atasan menanamkan perilaku motif afeksi agar mewujudkan atau membina hubungan dengan para pegawai.

Pada dimensi *conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian) indikator setiap tugas diselesaikan dengan penuh tanggung jawab berada pada rata-rata 3,30 dengan kriteria jawaban cukup baik, untuk mengatasinya bisa dengan mengapresiasi pegawai yang berhasil bertanggung jawab dan menyelesaikan tugasnya dengan baik, contoh apresiasi dengan sebuah pujian atau ajak makan bersama. Pada indikator ketelitian saat bekerja pada rata-rata 3,37 dengan kriteria jawaban cukup baik, cara mengatasinya adalah dengan fokus saat bekerja, periksa ulang hasil kerja dan sabar tetapi punya skala prioritas.

Pada dimensi *courtesy* (menjaga hubungan dengan baik) indikator mengingatkan teman untuk menyelesaikan pekerjaannya berada pada rata-rata 3,07 dengan kriteria jawaban cukup baik, cara mengatasinya adalah dengan membangun sikap bekerjasama dalam tim, komunikasi dua arah yang mengajak pegawai untuk mengerjakan pekerjaan serta pemimpin selalu memantau bawahannya, dan sikap peduli antar pegawai. Pada indikator sikap *sharing* mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya berada pada rata-rata 3,30 dengan kriteria jawaban cukup baik, cara mengatasinya adalah sebaiknya pegawai

sesekali makan siang dengan rekan kerja untuk mendekatkan diri atau menjalin sikap persahabatan dengan pegawai lainnya agar lebih terbuka membicarakan masalah di kantor dan mencari jalan keluarnya. Indikator terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan berada pada rata-rata 3,20 dengan kriteria jawaban cukup baik, cara mengatasinya dengan cara atasan memilih pegawai yang masih sehat untuk melakukan fungsi perusahaan dan yang sakit untuk diberikan waktu pemulihan dan memberikan cara agar hidup sehat untuk dapat kembali keperusahaan menjalankan fungsi-fungsinya lagi.

Pada dimensi *sportsmanship* (perilaku sportif) indikator sikap beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan berada pada rata-rata 3,23 dengan kriteria jawaban cukup baik, cara mengatasinya dengan atasan mengajarkan pegawai lama untuk membangun sikap persahabatan dan kekeluargaan kepada rekan baru agar tidak terlihat asing atau canggung di perusahaan yang baru.

Dari evaluasi OCB tersebut disimpulkan bahwa semua dimensi telah memiliki nilai rata-rata dengan kriteria cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar sudah cukup baik dalam segi OCB.

Karakteristik Individu Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai rata-rata dari karakteristik individu sebesar 3,44 dengan kriteria baik. Namun masih ada beberapa aspek-aspek walaupun sudah dalam kriteria baik tetapi masih rendah dibawa rata-rata.

Dimensi ciri-ciri biografis pada indikator usia mempengaruhi kinerja

mendapat kriteria jawaban cukup baik (nilai rata-rata 3,07). Untuk mengatasi hal ini pegawai menerapkan budaya hidup sehat dan sering melakukan kegiatan olahraga agar pegawai menjadi sehat dan kembali bekerja perusahaan. Untuk indikator karakteristik dibentuk atas dasar jumlah tanggungan mendapat kriteria jawaban baik (nilai rata-rata 3,43), untuk mengatasinya adalah dengan lebih giat lagi dalam bekerja. Selanjutnya indikator karakteristik dibentuk atas masa kerja mendapat kriteria jawaban cukup baik (nilai rata-rata 3,40), dalam mengatasinya dengan membangun sikap menerima dan melaksanakan perintah-perintah yang diberi dengan penuh senang hati.

Dilihat pada dimensi pada indikator tingkah laku ketika bekerja mendapat kriteria jawaban cukup baik (nilai rata-rata 3,17), mengatasinya dengan memperbaiki cara berkomunikasi seperti berkomunikasi secara langsung, memberikan umpan balik yang baik agar di pekerjaan selanjutnya lebih baik serta atasan memberikan kepercayaan untuk memegang kendali atas pekerjaan yang diberikan. Pada dimensi persepsi di indikator memperhatikan arahan yang diberikan pimpinan mendapat kriteria jawaban cukup baik (nilai rata-rata 3,27), meningkatkannya dengan cara atasan mengobrol secara langsung dan membuat hal rumit menjadi sederhana dan jelas dengan sedikit kata-kata tetapi bermakna. Pada indikator proses pengoperasian kesan di kantor mendapat kriteria jawaban cukup baik (nilai rata-rata 3,40), untuk mengoptimalkan hal ini sebaiknya pemimpin lebih mendisiplinkan waktu kepada bawahannya.

Berdasarkan paparan tersebut dilihat bahwa karakteristik individu pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar sudah dikategorikan

baik. Maka sebaiknya saling mengetahui karakter atau kepribadian antar pegawai maupun pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan demi mencapai tujuan bersama.

Gambaran Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar

Hal ini dibuktikan melalui hasil kuesioner dengan nilai rata-rata 3,53 dengan kriteria baik. Tetapi masih terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata yang perlu menjadikan perhatian bagi pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar dan dapat dikoreksi untuk mengoptimalkan kinerja pegawai.

Kemudian untuk dimensi sasaran kerja pegawai dengan indikator pencapaian target kerja dalam instansi mendapat nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban baik, hal ini perlu ditingkatkan dengan cara pegawai lebih tekun lagi mengerjakan pekerjaan-pekerjaan yang diberikan perusahaan. Pada indikator ketentuan dalam bekerja diperoleh nilai rata-rata 2,23 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal tersebut dapat dimaksimalkan dengan cara pegawai sebaiknya mengikuti peraturan-peraturan yang dibuat dalam bekerja seperti tidak diperbolehkan membawa anak saat bekerja agar tidak menimbulkan kebisingan dan lari-larian di kantor. Pada indikator ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan diperoleh nilai rata-rata 3,17 cukup baik, hal ini dapat ditingkatkan dengan cara disiplin saat mengerjakan pekerjaan yang diperintahkan dan tidak menggunakan waktu kerja untuk mengobrol agar pekerjaan tepat waktu. Pada indikator bertanggung jawab dalam menyusun anggaran untuk keperluan pekerjaan 3,27 dengan kriteria cukup baik, hal tersebut dapat dikoreksi dengan cara

mengeluarkan anggaran hanya untuk keperluan kantor tidak dipakai pribadi atau dibawa pulang.

Pada dimensi perilaku kerja dengan indikator pengembangan diri dalam bekerja diperoleh nilai rata-rata 3,47 dengan kriteria jawaban baik, dapat ditingkatkan dengan lebih lagi dalam mengembangkan diri di perusahaan. Pada indikator kemampuan dalam menyelesaikan tugas diperoleh nilai rata-rata 3,33 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal tersebut seharusnya ditingkatkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan, belajar lagi lewat buku-buku, internet, dan bertanya pada rekan kerja. Pada indikator tingkat keberanian dalam pengambilan risiko diperoleh nilai rata-rata 3,50 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dapat lebih ditingkatkan membangun keberanian dalam mengambil risiko

Untuk indikator tingkat kejujuran dalam bekerja diperoleh nilai rata-rata 3,23 dengan kriteria jawaban cukup baik. Hal tersebut dapat ditingkatkan dengan pegawai agar selalu mengedepankan integritas terhadap atasan dan dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Pada indikator tingkat pelayanan kepada masyarakat diperoleh nilai rata-rata 3,37 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal tersebut sebaiknya ditingkatkan dengan memberi pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Dari evaluasi kinerja pegawai tersebut maka disimpulkan bahwa semua dimensi kinerja yang diteliti sudah berada pada nilai rata-rata dengan kriteria jawaban baik. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar sudah baik dalam segi kinerja pegawai. Namun peningkatan kinerja juga tetap perlu ditingkatkan oleh pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar dan apabila beberapa hal diatas dapat

ditangani dengan baik dan ditingkatkan lagi, tentu akan memberikan manfaat yang lebih baik bagi Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang OCB kriteria jawaban cukup baik. Nilai rata-rata tertinggi dengan kriteria jawaban baik pada dimensi *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian) dengan indikator pekerjaan selesai tepat pada waktunya. Sedangkan responden terendah dengan kriteria cukup baik pada dimensi *courtesy* (menjaga hubungan dengan baik) indikator mengingatkan rekan kerja agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya. Lalu hasil untuk analisis deskriptif kualitatif tentang karakteristik individu dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi dengan kriteria jawaban baik pada dimensi sikap dengan indikator memahami rekan kerja di kantor, sedangkan nilai rata-rata terendah dengan kriteria cukup baik pada dimensi ciri-ciri biografis dengan kriteria cukup baik, hal ini dikarenakan usia pegawai yang lebih tua cenderung lebih sering tidak hadir dikarenakan kondisi kesehatan dan periode pemulihan yang lebih tinggi.

Hasil analisis deskriptif kualitatif mengenai kinerja pegawai dengan kriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi dengan kriteria sangat baik, pada dimensi sasaran kinerja pegawai dengan indikator kualitas hasil kerja pegawai. Sedangkan nilai rata-rata terendah dengan kriteria cukup baik, pada dimensi sasaran kerja pegawai dengan indikator ketentuan dalam bekerja. Untuk hasil analisis linier berganda terdapat pengaruh yang positif antara OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan

Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. Kemudian hasil analisis korelasi terdapat hubungan yang kuat antara OCB dan karakteristik individu dengan kinerja pegawai. Kemudian tinggi rendahnya kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar dapat dijelaskan oleh OCB dan karakteristik individu, selebihnya dijelaskan oleh faktor lain.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F_{H_0} ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. Untuk hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t_{H_0} diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel OCB dan karakteristik individu terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar.

Saran

Meningkatkan OCB pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar karena masih adanya indikator yang belum optimal, sebaiknya pegawai membangun sikap bekerjasama dan peduli dalam tim, komunikasi dua arah dan menjalin sikap keakraban pegawai untuk mengerjakan pekerjaan serta pemimpin lebih memperhatikan hasil kerja tim daripada pribadi. Lalu untuk meningkatkan karakteristik individu pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar karena masih adanya indikator yang belum optimal, sebaiknya pegawai menerapkan budaya hidup sehat dan sering melakukan kegiatan olahraga agar pegawai menjadi sehat dan kembali bekerja perusahaan.

Kemudian meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar karena masih ada indikator yang belum optimal, sebaiknya pemimpin meningkatkan aturan atau memberikan sanksi kepada pegawai yang membawa anak agar tidak mengganggu pekerjaan pribadi atau pegawai yang lain sehingga pegawai yang lain dapat bekerja lebih optimal. Sehubungan dengan keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis, penelitian ini masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih belum dapat mengungkap seluruh variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Pematangsiantar. Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya perlu memperbanyak variabel penelitian seperti budaya organisasi, kompensasi, komunikasi, pengembangan karir, gaya kepemimpinan, dan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2017. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: Zanafa
- Bangun, Wilson. 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Djati, S.P. 2005. **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Persepsi Kualitas Karyawan Dan Dampaknya Pada Kepercayaan Konsumen Bidang Jasa di Surabaya**. *Accounting and Management Journal Widya Mandala University*. Vol.7. http://portfolio.petra.ac.id/user_files/91-023/OCB-SERVICE%20JOURNAL - S.Pantja.Djati.doc.Diakses Tahun 2019.
- Mangkunegara, Anwar P. 2013. **Manajemen Sumber Daya Manusia**

- Perusahaan.** Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Panggabean, Mutiara S.2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Cetakan Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Robbins. Stephen P. dan Mary Coulter. 2010. **Manajemen.**Jakarta:Erlangga
- Robbins. Stephen P. dan Timothy A.Judge. 2017. **Perilaku Organisasi *Organizational Behavior*** . Edisi Kelima. Jakarta : Salemba empat.
- Sahir, S. H. et al. 2020. **Keterampilan Manajerial Efektif.** Cetakan 1. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sule Ernie T. Dan Kurniawan Syaifullah. 2010. **Pengantar Manajemen.** Cetakan ke-8. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Suprihanto, John. 2014. **Manajemen.** Yogyakarta: Gadjha Mada University Press.
- Sutrisno, Edy. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia.** Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Titisari, Purnamie. 2014. **Peranan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.** Jakarta: Mitra Wacana Media.