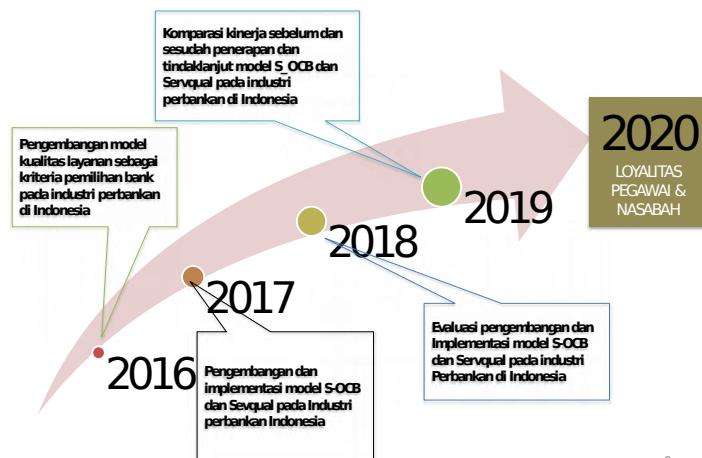


Pengisian poin C sampai dengan poin H mengikuti template berikut dan tidak dibatasi jumlah kata atau halaman namun disarankan seringkas mungkin. Dilarang menghapus/memodifikasi template ataupun menghapus penjelasan di setiap poin.

C. **HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN:** Tuliskan secara ringkas hasil pelaksanaan penelitian yang telah dicapai sesuai tahun pelaksanaan penelitian. Penyajian dapat berupa data, hasil analisis, dan capaian luaran (wajib dan atau tambahan). Seluruh hasil atau capaian yang dilaporkan harus berkaitan dengan tahapan pelaksanaan penelitian sebagaimana direncanakan pada proposal. Penyajian data dapat berupa gambar, tabel, grafik, dan sejenisnya, serta analisis didukung dengan sumber pustaka primer yang relevan dan terkini.

HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN TAHUN 1 (2018)

Peta Penelitian



8

Sesuai dengan target yang dijajikan pada proposal, maka dapat dilaporkan:

1. Pelaksanaan penelitian tahun 1:
 - a. Telah bekerjasama dengan mitra penelitian yaitu BPD Bali dan BPR Modern Express Ambon serta melibatkan responden nasabah BPR sebanyak 123, BPD Bali sebanyak 202 dan 34 Karyawan BPR serta 40 Karyawan BPD Bali.
 - b. Tahapan pertama penelitian (tahun 1), peneliti menguji pengembangan dan penyusunan perangkat implementasi model S-OCB dengan Servqual pada bank perkreditan rakyat dan bank pembangunan daerah.
 - c. Penelitian menghasilkan 1 (satu) artikel dan laporan penelitian yang telah disampaikan kepada Mitra penelitian BPD Bali dan BPR Modern Express Ambon.
2. Mengikuti konferensi internasional: *2nd International Conference on Knowledge, Information and Human Resource Management 2018 di Phuket Thailand 12-14 Oktober 2018*
3. Merancang software SOCB & Servqual. Software ini bertujuan untuk membantu manajemen perbankan atau perusahaan dalam proses perekrutan karyawan baru atau proses promosi karyawan. Aspek yang dinilai menggunakan software ini adalah keinginan karyawan dalam melakukan pekerjaan diluar Job Description nya dan dari sisi kemampuan karyawan dalam memahami serta melakukan aspek yang terkait dengan kualitas layanan. Pada tahun 1 Tim lebih banyak melakukan diskusi dengan Mitra dan juga pengembang software.
4. Merancang Draft Buku Ajar, dengan mengumpulkan beberapa referensi serta hasil penelitian tahun 1 yang akan masuk dalam buku ajar.
5. **Abstrak Penelitian:**
Tidak banyak penelitian yang memadukan Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors (S-OOCBs) dan service quality (servqual) di perbankan, dua aspek penting dalam merebut dan mempertahankan kesetiaan nasabah. Tujuan penelitian adalah mengekplorasi persepsi, kesenjangan dan hubungan dimensi S-

OOCBs dan servqual dari sisi pegawai dan nasabah perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, melibatkan 399 responden yang meliputi 74 pegawai dan 325 nasabah bank perkereditan rakyat (BPR) dan bank pembangunan daerah (BPD). Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan alat analisis menggunakan WarpPLS. Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi nasabah dan pegawai BPR terhadap S-OOCBs dan servqual memiliki rerata lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi nasabah dan pegawai BPD. Kesenjangan rerata persepsi dimensi S-OOCBs dan servqual, nasabah mempersepsikan bahwa pegawai memiliki dimensi S-OOCBs dalam kategori yang sama dengan evaluasi diri dari pegawai sendiri (dalam kategori baik dan sangat baik), meskipun ada perbedaan nilai reratanya. Servqual dengan dimensi tangible pada kategori baik, dimensi reliability dan responsiveness, sangat baik meskipun ada perbedaan nilai reratanya. Rerata persepsi pada dimensi S-OOCBs di BPD termasuk kategori baik meskipun penilaian nasabah lebih tinggi reratanya dibandingkan dengan penilaian dari pegawai sendiri. Rerata persepsi nasabah dan pegawai BPD terhadap servqual termasuk kategori baik meskipun ada perbedaan nilai rerata. Menurut pegawai dan nasabah BPR/BPD semua dimensi yang diteliti merupakan cerminan dari S-OOCBs. S-OOCBs pegawai dan nasabah BPR dan BPD sama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap servqual. Hasil penelitian ini akan menjadi implikasi manajerial karena dilihat dari dua sisi yaitu pegawai dan nasabah perbankan dan berguna bagi management perbankan.

Keyword: Servqual, Service-Oriented Organizational Citizenship.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Jamal, Kyriaki Anastasiadou. 2009. Investigating the effects of service Quality dimensions and expertise on loyalty, *European Journal of Marketing*, Vol. 43 Iss: 3/4, pp.398 – 420
- Bettencourt, L. A. 1997. Customer voluntary performance: Customers as partners in service delivery. *Journal of Retailing*, 73, 383-406
- Brady, Michael K., and J. Joseph Cronin, 2001. Some Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 63- 34- 39.
- Bruhn, M. 2003. *Relational Marketing: Management of customer relationship*, (1st edn), New Jersey: Prentice Hall.
- Bulent Menguc, Seigyoung Auh, Constantine S. Katsikeas, and Yeon Sung Jung. 2016. When Does (Mis)Fit in Customer Orientation Matter for Frontline Employees' Job Satisfaction and Performance? *Journal of Marketing*: January 2016, Vol. 80, No. 1, pp. 65-83.
<https://doi.org/10.1509/jm.15.03>
- Cronin Jr, J. Joseph J., and Steven A. Taylor, 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July), pp. 55 – 68.
- Deng, Xuefei (Nancy & Wang, Tawei. 2014. Understanding Post-Implementation Support for Enterprise Systems: An Empirical Study of IT Personnel's Customer-Oriented Citizenship Behaviors. *Journal of information systems. American Accounting Association*. Vol. 28, No. DOI: 10.2308/isys-50743.Fall 2014.pp. 17-39
- Elif Senyucel. 2009. Evaluation of SERVQUAL Instrument as Bank Selection Criteria in the Banking Industry: Empirical Evidence from Turkish and Greek Speaking Areas in Cyprus. *Banking and Finance Letters*, Volume 1, Issue 1, 21-28
- Farrell, M. A., & Oczkowski, E. 2009. Service worker customer orientation, organization/job fit and perceived organizational support. *Journal of Strategic Marketing*, 17 (2), 149-16. doi:10.1080/09652540902879276
- Garvin, David A. 1984. "What Does 'Product Quality' Really Mean?" *Sloan Management Review*, 26 (Fall), 25-43.
- Gronroos, C, 1984. A Service Quality Model and its Market Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4, pp. 36-44.

- Gronroos, C. 2000. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. 2nd ed.
West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Harsono S., Widyantoro H., Prawitowati T., Rahmat B. 2017. The Development of Service Quality Model as A Criterion
in Selecting the Banks in Indonesia. *Polish Journal of Management Studies* 2017; 15 (2): 82-92
- Ikatan Bankir Indonesia, 2013. *Memahami Bisnis Bank*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Jain, Ajay K, Naresh K. Malhotra, Chong Guan. 2012. Positive and Negative Affectivity as Mediators of Volunteerism
and Service-Oriented Citizenship Behavior and Customer Loyalty. *Psychology and Marketing*, Vol. 29 (12), pp. 1004-1017
- Kumar, YLN. 2014. Importance of Organizational Citizenship Behaviors in Enhancing Customer Service Indicators: A
Review. *The IUP Journal of Management Research*, Vol. XIII, No.1, pp. 17-28
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks: Jakarta
- Lovelock, C., and Wright, L. 2002. *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Md. Abdul Jaliland Muhammad Khalilur Rahman. 2014. The Impact of Islamic Branding on Consumer Preference
towards Islamic Banking Services: An Empirical Investigation in Malaysia. *Journal of Islamic Banking and Finance*, March, Vol. 2, No. 1, pp. 209-229
- Mei-Ling Wang. 2009. What makes a good citizen in service settings? *The Service Industries Journal*. Vol. 29, No. 5,
May 2009, 621-634. DOI: 10.1080/02642060902720055
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents
and Consequences*. Thousand oaks, CA: Sage
- Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, and Leonard I. Berry, 1988. SERVQUAL A Multiitem Scale for Measuring
Consumer Perceptions of service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 65 (1): 12 – 36
- Payne Stephanie C., and Webber Sheila Simsarian. 2006. Effects of Service Provider Attitudes and Employment
Status on Citizenship Behaviors and Customers' Attitudes and Loyalty Behavior. *Journal of Applied Psychology*,
Vol. 91, No. 2, 365-378.
- Payne, Adrian. 2004. *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta
- Sabiote, Estela Fernandez and Sergio Roman. 2005. Organizational Citizenship Behavior from the Service Customer's
Perspective. *International Journal of Market Research*, vol.46 Quarter 3, pp. 317-336
- Safiek Mokhlis, 2009. Determinants of Choice Criteria in Malaysia's Retail Banking: An Analysis of Gender-Based
Choice Decisions. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. ISSN 1450-2887 Issue 16 (2009)
- Siddiqi Kazi Omar, 2011. Interrelations Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and management*. Vol. 6. No. 3.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Kedua, Edisi Pertama. Juli,
Diterbitkan oleh Bayumedia Publishing
- Zeithaml, A. V., Berry. L. L., & Parasuraman, A. 1996. The behavioural consequences of service quality. *Journal of Marketing Management*, 60(No. April), 31-46.



Audiensi dengan Plt. Dirut BPD Bali Bapak Drs. I Ketut Nurcaya, MM



Photo bersama dengan Dirut SDM dan Ibu Diah Pranawati staff Litbang



Bersama Ibu Lavenia Patricia Noya Sekretaris BPR Modern Express Ambon dan juga sebagai Pembantu peneliti di BPR Ambon



Audiensi dengan Plt. Direktur Utama/Direktur Kepatuhan Drs. I Wayan Sutera Negara, MM dan Direktur Operasional Bapak Ida bagus Setia Yasa, SKom, MM sebelum presentasi hasil penelitian di BPD Bali 21 September 2018



Presentasi hasil penelitian di BPD Bali 21 September 2018
Pdt. Direktur Utama/Direktur Kepatuhan Drs. I Wayan Sutera Negara, MM dan Direktur Operasional Bapak Ida bagus Setia Yasa, SKom, MM dan Direktur Bisnis Non-Kredit Bapak Nyoman Sudharma, SH, MH

6. Bukti Acceptance Letter Konferensi internasional 2nd International Conference on Knowledge, Information and Human Resource Management 2018 di Phuket Thailand 12-14 Oktober 2018.

2nd International Conference on Knowledge, Information and Human Resource Management 2018		Malaysia Doctors Support Group	
ACCEPTANCE LETTER			
<p>Our Ref : 011-pkt-ijass-kihremic Date : 19.09.2018</p> <p>TITLE : Perception, Gap and Reflection of S-OOCBs Dimensions and Their Influence on Servqual From the Perspective of Banking Employees and Customers in Indonesia</p> <p>AUTHOR (s) : Soni Harsono, Harry Widyantri, Tjahjani Prawitawati, Basuki Rachmat</p> <p>DUE DATE PAYMENT : 30th September 2018</p>			
CONFERENCE FEE	Telegraphic Transfer	- USD 600(fee) + outside bank charges must be paid by author.	
	PAYPAL	* USD 600	
<p>On behalf of the KIHREMIC 2018 Organizing Committee of the 2nd International Conference on Knowledge, Information and Human Resource Management 2018 (KIHREMIC 2018) at Phuket, Thailand on 12th-14th October 2018, we delighted to inform you that your paper has been accepted for Oral Presentation and that you are kindly requested to attend the conference for your presentation.</p> <p>Please do browse the conference website from time to time for updates on the conference matters.</p> <p>Please pay the conference fee as described in the website https://kihremic.weebly.com/.</p> <p>Upon payment has been made (Payment complete), automatically the author(s) of corresponding paper WILL ACCEPTED AND AGREED to the Registration Terms and Conditions. For detail please refer to https://www.maylaysdp.org/terms-conditions.html. Author need to email their registration form, proof of payment and signed terms and conditions form in order to confirm the conference registration.</p> <p>We look forward to seeing you in Phuket, Thailand in coming October. If you have any question, please do not hesitate to contact us at info@mdsg.org.my.</p> <p>Thank you.</p> <p>KIHREMIC 2018 Organizing Committee</p>			

Terms and Regulations

Upon payment has been made (Payment Complete). Automatically the author(s) of corresponding paper will accept and agreed to the Registration Terms and Conditions. Please be informed that all authors must follow Registration Terms and Conditions defined below. The services and these Terms and Conditions are governed by and must be construed in accordance with Malaysia Doctors Support Group (MDSG) rules. The Terms and Conditions are subject to change without prior notice or reason. In case of any discrepancies between all those versions, the MDSG Official Conference Terms and Conditions version via official MDSG website shall prevail.

MDSG have full right to modify and adjust the MDSG Official Conference Terms and Conditions from time to time WITHOUT notifying the author.

1. MDSG has full right to transfer or to change any papers/article to any other active Scopus journal/active ISI Web of Science Core Collection Journal; ERA Journal or vice versa that is accepted for all conferences WITHOUT author consent. IPN only recognizes organizations such as Elsevier (SCOPUS) or ISI & Clarivate or ERA Analytics for indexing purposes.
2. In case of any article published in the journal that is indexed in the Scopus or ISI & Clarivate Analytics, MDSG has the right to publish it again in the journal that is indexed in the Scopus or ISI & Clarivate Analytics. Besides that, if during the online publication/online process by the publisher (publication has already made to the publisher), Scopus or ISI & Clarivate Analytics or ERA suddenly drops the journal from the Scopus list but ISI Web of Science journal or ERA or MDSG cannot be indexed in the journal, the journal will be indexed in the journal that is indexed in the Scopus or ISI & Clarivate Analytics or ERA journal mentioned in advance that there are journals under observation.
3. Author must make sure that their article is written based on conference tracks. MDSG has right to use their article in the conference tracks or conference guidelines without their Author and co-authors' awarens. If the paper required a copyright, the copyright must be signed and submitted/replaced together with the paper. Otherwise, we won't maintain and accept the article even though the paper has been accepted.
4. Author and co-authors' understood perfectly that the publication of the journals will take AT LEAST 6 - 15 months from the conference date. It can be higher than the mentioned dates (more than 15 months) due to the journal's submission and review process.
5. Each paper will only enter for One Author Recognition. Other authors must pay as Participant Without Papers if the other author or other persons want to come and access the conference sessions.
6. No-Sharing of the same article to the conference / Publication of the same article for the individual to be sent to the Author UNLESS the fee for sharing the article to the Author is RM100 (Malaysia)/ USD 50. MDSG has right not to publish the paper if no term up without acceptable reason. However, the author may represented other person to get the conference materials. Certificate cannot be given in the process of sharing the article to the Author UNLESS the fee for sharing the article to the Author is RM100 (Malaysia)/ USD 50.
7. Each paper will only get One Certificate. Extra certificates can be obtained through a certain fee based on the committee decision.
8. Access to the conference database is not provided by MDSG. Author must use their institution subscription for the access. Author and co-authors) has no right to ask MDSG for the copy. Hardcopy or softcopy version will never be provided by either MDSG UNLESS the Publisher provided it for FREE OF CHARGE.
9. Final manuscript that has been submitted to MDSG, cannot be re-submitted. If any participant or author who like to do so, DO CONTACT DIRECTLY TO THE PUBLISHER.

All terms and conditions will be applied automatically once payment has been made. All Terms and Conditions will be changed from time to time based on MDSG decisions and all authors are bound to any changes WITHOUT notify the author.

I agree on the terms and regulations as mentioned above.

(John Harsono)

7. Draft software

Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors (S-OOCBs) and Service Quality (Servqual)
Pegawai Perbankan

Petunjuk Pengisian : Isalah identitas dan pertanyaan Halaman 1 s/d 8 dengan angka pada jawaban yang anda anggap benar
1 (Sangat tidak setuju) - 2 (Tidak setuju) - 3 (Kurang setuju) - 4 (Cukup setuju) - 5 (Setuju) - 6 (Sangat setuju)

Identitas	Halaman 1	Halaman 2	Halaman 3	Halaman 4	Halaman 5	Halaman 6	Halaman 7	Halaman 8
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Nomor ID: _____
Nama: _____
Jenis Kelamin: 1 (Laki-laki) 2 (Perempuan)
Usia: 1 (<1-25 tahun) 2 (>25-35 tahun) 3 (>35-45 tahun) 4 (>45-55 tahun) 5 (>55-65 tahun) 6 (>65 tahun)
Pendidikan Terakhir: 1 (SMU/Sederajat) 2 (Diploma) 3 (S1) 4 (S2) 5 (S3)
Masa Kerja: 1 (< 1 tahun) 2 (1-2 tahun) 3 (>2-4 tahun) 4 (>4-6 tahun) 5 (>6 tahun)
Jabatan Sekarang: 1 (Customer Servis) 2 (Teller) 3 (Back Office) 4 (Marketing) Jabatan Lainnya: _____

Back Refresh Cancel Return

Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors (S-OOCBs) and Service Quality (Servqual)
Pegawai Perbankan

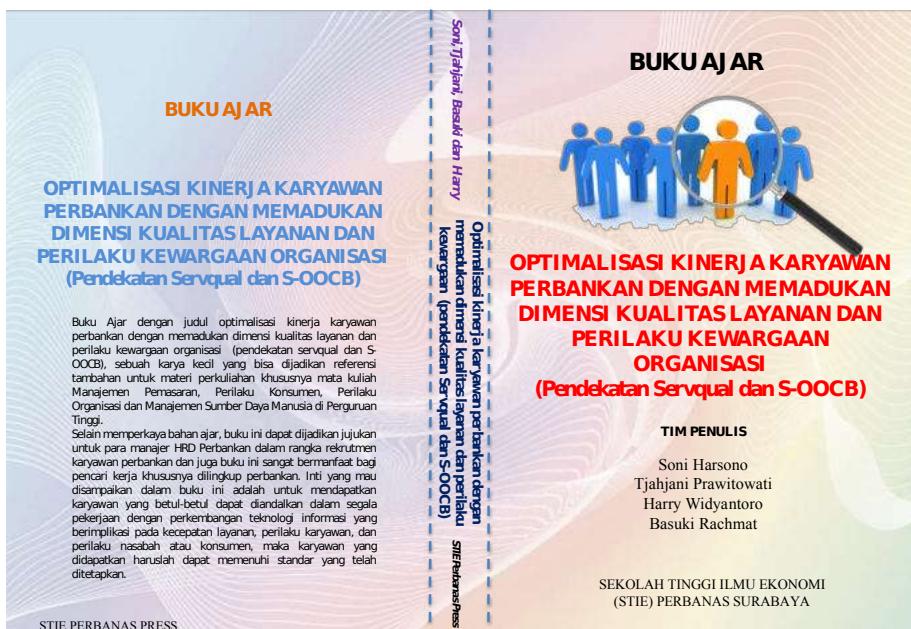
REPORT KUE SIONER

Nomor ID : 0001	Usia : 17-25 tahun	Jabatan : Customer Service
Nama : Agus Samekto	Pendidikan : SMU/Sederaja	Jbt. lainnya :
Jenis Klm. : Laki-laki	Masa kerja : <1 tahun	

Keterangan : 1.(Sangat Tidak Setuju) 2.(Tidak Setuju) 3.(Kurang Setuju) 4.(Cukup Setuju) 5.(Setuju) 6.(Sangat Setuju)

Atribut S-OBCB	1	2	3	4	5	6
1. Saya inform. pada orang lain Bank ini baik & berkarir	3	38	Saya berupaya memperkirakan ktbh Nas bsl ybs menyampaikannya.	4		
2. Saya mengatakan hal baik tentang Bank ini pada orang lain	4	39	Saya berupaya untuk mengingat nama-nama nasabah	4		
3. Saya ikut membangun citra baik Bank ini	5	40	Saya berupaya untuk mengenal nasabah secara personal	5		
4. Saya aktif mempromosikan Bank ini	4	41	Saya memberikan pjsn pada Nas. int. hak Nas dlm layanan	2		
5. Saya mendorong teman unt. menggunakan jasa Bank ini	5	42	Saya tawarkan alternatif lny. jika ada kendala dlm lny utama	3		
6. Saya mendorong keluarga unt. menggunakan jasa Bank ini	6	43	Saya menawarkan inf. tbhn. unt menyelesaikan pemlsyh lny	4		
7. Saya memberikan layanan pada Nas. dng perhatian baik.	6	44	Saya ber solusi pemlsyh lny yg sesuai scr personil pd Nas	5		
8. Saya mem promosikan Bank ini secara cermat.	3	45	Saya brk solusi prmslh terkait dg tknlg yg hny utk Nas trntu	6		
9. Saya dpt memberikan layanan cepat pada Nasabah	4	46	Saya melayani nasabah jauh melebih standard layanan	5		
10. Saya senang meminta kritik nmas alih. nich	5	47	Saya bersedia memihak lny dn brdrt dtk memasukan nich	4		

8. Draft buku ajar



9. Kegiatan tambahan yang merupakan hasil dari penelitian ini adalah Tim Peneliti di

minta untuk memberikan pelatihan: Pengembangan dan Implementasi SOCB & Servqual Pada Industri Perbankan di Indonesia. terkait dengan temuan pada BPD Bali yang diselenggarakan pada tanggal 21 September 2018. Kegiatan pelatihan ini melibatkan 30 karyawan BPD Bali setingkat Kepala bagian dan Kepala Cabang.

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA TANGAN
1	I Nyoman Sulistia	pt. bpd bali	
2.	Ibu Eddy Yarsi	Dik Opr	
3.	M. Sadiq Mulyana	dir ksp	
4.	Ibu Widjaya Yarsi	Kabid. Pendra	
5.	Sumantri	Kadir DSA	
6.	DEDE ARISTYATA	KDN - PMK	
7	Ibu Arif Wijaya Gunardi	Kadir UMS	
8.	Ibu Ciptawati	Kadir Kad.	
9	A.A. Lukcaputra Yarsi	Kadir TIK	
10	I.A. Putu Yuniawati	Kadir. MSc	

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA TANGAN
11.	A.A.I. Eva Lanika Dewi	Lehr. BSM	
12.	I. Andini Sugarmi	Pew. Jem	
13.	I Wayan Puguh	mt. Sep	
14.	I Wayan Syahputra	KAC PMI-BPD	
15.	Ibu Rina Kusdiwulan	KED.	
16.	Made Lestiana Widhiastuti	Ked.	
17.	PUTU INDRAHARATNI	PBS KEP	
18.	Ri Urdi Thora	Kep. Bungsi	
19.	I Loka Ibu	Ket. Lca.	
20.	I.G. A.C. Sudarmajaya	KCB. Nasional	

NO	NAMA	JABATAN/PEKERJAAN	TANDA TANGAN
21	Ibu Bagus Md. Surawati	KEB. Ngewe	
22.	Ibu Ngf Suparni	KCB. Tabanan	
23.	A.A.Ngurah Agung Budiartama	KCB. Singaraja	
24	Ibu Afriyandini	Kadir. Cdr. Tabanan	
25.	Ibu Arif Wijaya	Wak. Dic. Guci	
26	Ibu Dwi Widya Putri	Kadir Dic. Singaraja	
27.	Ibu Tri Tessa Komaruli	Kadir PBB	
28.	Kenny Sri Putriani	Graf. Service	
29.	I.A.Tri Rahmawati	Kadir JMN	
30	I.A. Muli Dwi Cintya	Kadir Dic. Canggu	





10. Luaran tambahan yang tidak masuk dalam proposal adalah kegiatan pelatihan di BPD Bali telah dibuat dalam bentuk artikel Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat yang kami kirim ke Jurnal Penamas Universitas Adi Buana Surabaya.

HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN TAHUN 2 (2019)

Sesuai dengan target yang dijajikan pada proposal, maka dapat dilaporkan:

1. Pelaksanaan penelitian tahun 2:
 - a. Masih bekerjasama dengan mitra penelitian yaitu BPD Bali dan BPR Modern Express Ambon serta melibatkan responden nasabah 300 dan 40 Karyawan sebagai responden.
 - b. Penelitian tahun 2, peneliti melakukan Evaluasi pengembangan dan Implementasi model S-OCB dengan Servqual pada bank pembangunan daerah dan bank perkreditan rakyat.
 - c. Penelitian menghasilkan 2 (dua) artikel dan satu laporan penelitian yang telah disampaikan kepada Mitra penelitian BPD Bali dan BPR Modern Express Ambon.
- a) Pemakalah dalam *5th International Conference on Business and Engineering Research 2019 (ICBER 2019) tanggal 15-17 November 2019 di Osaka Jepang*
2. FGD dan Trayout terbatas software SOCB & Servqual. Software ini bertujuan untuk membantu manajemen perbankan atau perusahaan dalam proses perekrutan karyawan baru atau proses promosi karyawan. Aspek yang dinilai menggunakan software ini adalah keinginan karyawan dalam melakukan pekerjaan diluar Job Description nya dan dari sisi kemampuan karyawan dalam memahami serta melakukan aspek yang terkait dengan kualitas layanan. Pada tahun 2 Tim peneliti dan pengembang software sudah membuat prototipe software secara offline dan melakukan tryout secara terbatas dilingkungan STIE Perbanas. Selain itu juga memperoleh masukan dari mitra jika software ini dapat diakses secara online.
3. Melakukan kompilasi hasil penelitian tahun 1 dan ke 2 sebagai bahan dalam Draft Buku Ajar, serta mengumpulkan beberapa referensi terbaru.

4. Abstrak Penelitian:

Belum ditemukan penelitian yang dimulai dengan evaluasi Service-Oriented Citizenship Behavior (S-OCB) dan Kualitas Layanan (Servqual) pegawai bank oleh nasabah dan hasil evaluasi nasabah tersebut dijadikan pertimbangan dalam pelatihan dan akhirnya hasil pelatihan kemudian dievaluasi kembali oleh nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelatihan yang dilakukan, melihat perbedaan penilaian nasabah kepada pegawai sebelum dan sesudah pelatihan serta menganalisis perubahan perilaku dan keterampilan terkait dengan S-OCB dan kualitas layanan pegawai perbankan

Metode penelitian menggunakan pendekatan asosiatif dan komparatif dengan melibatkan 330 responden yang meliputi 30 pegawai bank dan 300 nasabah perbankan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Hasil penelitian adalah pelatihan yang dilakukan mencapai efektivitas level satu, yaitu adanya respon positif peserta pelatihan atas proses pembelajaran bersama narasumber. Terdapat peningkatan pengetahuan setelah pelatihan khususnya peningkatan skor untuk S-OCB. Tidak ada perbedaan hasil penelitian sebelum maupun setelah pelatihan, yaitu S-OCB berpengaruh positif signifikan

terhadap Servqual. Terdapat perubahan perilaku dan keterampilan pegawai terkait dengan S-OCB serta Servqual.

Keyword: Service-Oriented Organizational Citizenship, Service Quality

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gronroos, C. A Service Quality Model and its Market Implications, European Journal of Marketing, Vol. 18. No. 4, pp. 36-44, 1984.
- [2] Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, and Leonard I. Berry. SERVQUAL A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality. Journal of Retailing, Vol. 65 (1) : 12 – 36, 1988.
- [3] Md. Abdul Jalil and Muhammad Khalilur Rahman. The Impact of Islamic Branding on Consumer Preference towards Islamic Banking Services: An Empirical Investigation in Malaysia. Journal of Islamic Banking and Finance, March, Vol. 2, No. 1, pp. 209-229, 2014.
- [4] Sabiote, Estela Fernandez and Sergio Roman. Organizational Citizenship Behavior from the Service Customer's Perspective. International Journal of Market Research, vol.46 Quarter 3, pp. 317-336. 2005.
- [5] Kumar, YLN. 2014. Importance of Organizational Citizenship Behaviors in Enhancing Customer Service Indicators: A Review. The IUP Journal of Management Research, Vol. XIII, No.1, pp. 17-28. 2014.
- [6] Jain, Ajay K, Naresh K. Malhotra, Chong Guan. Positive and Negative Affectivity as Mediators of Volunteerism and Service-Oriented Citizenship Behavior and Customer Loyalty. Psychology and Marketing, Vol. 29 (12), pp. 1004-101. 2012.
- [7] S Harsono, H Widjantoro, T Prawitowati, B Rahmat - Polish Journal of Management Studies. The development of service quality model as a criterion in selecting the banks in Indoensia, Polish Journal of Management Studies. pp. 82-92. 2017
- [8] Garvin, David A. 1984. "What Does 'Product Quality' Really Mean?," Sloan Management Review, 26 (Fall), 25-43.1984
- [9] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implication", Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp. 41-50. 1985.
- [10] Cronin Jr, J. Joseph J., and Steven A. Taylor. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. Journal of Marketing, Vol. 56 (July), pp. 55 – 68. 1992.
- [11] Gronroos, C. Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. 2nd ed. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd. 2000.
- [12] S Harsono, H Widjantoro, T Prawitowati, B Rachmat. Perception, Gap and Reflection of S-OOCBs Dimensions and Their Influence on Servqual From the Perspective of Banking Employees and Customers in Indonesia Religación. Revista de Ciencias Sociales y. pp. 163-173. 2019.
- [13] Brady, M.K. dan Cronin, J.J. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. The Journal of Marketing 2001; 65(3): 34 – 49. 2001. DOI: [10.1509/jmkg.65.3.34.18334](https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334)
- [14] Gronroos, C. Service Management and Marketing. England: John Wiley & Sons, Ltd. 2000
- [15] Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. Organizational CitizenshipBehavior: Its Nature, Antecedents and Consequences. Thousand oaks, CA: Sage. 2006.
- [16] Po-Hsuan Wu and Jui-Fan Liao. Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior, Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry. Journal of Applied Sciences., 16: 18-24. 2016.
- [17] Wang, Mei-Ling. Learning Climate and Customer-Oriented Behaviors: the Mediation of Customer Knowledge. Journal of Managerial Psychology., Vol.30, No. 8, 955-969. 2015.
- [18] Auh, Segyong., Menguc, Bulent., and Jung, Yeon Sung. Unpacking The Relationship Between Empowering Leadership and Service-Oriented Citizenship Behaviors: a Multilevel Approach. Journal of the Academy of Marketing Science., 42:558-570. (2014)

[19] Mark Anthony Farrell & Edward Oczkowski. Service worker customer orientation, organisation/job fit and perceived organisational support, Journal of Strategic Marketing, 17:2, 149-167. (2009) DOI: [10.1080/09652540902879276](https://doi.org/10.1080/09652540902879276)

[20] Deng, Xuefei (Nancy) and Wang, Tawei. Understanding Post-Implementation Support for Enterprise Systems: An Empirical Study of IT Personnel's Customer-Oriented Citizenship behaviors. Journal of Information Systems. Vol.28, No.2: 17-39. 2014.

Photo saat FGD software dengan BPD Bali



5. Konferensi Internasional



Review Form of ICBER 2019

15th-17th November 2019

<https://icber2019.weebly.com/>

Paper ID : 035-ipn-wcc-icber
Paper Title : Positive Impact of Servqual and SOCB: Implementation and Evaluation from the Perspective of Banking Employees and Customers

Evaluation:					
	Poor	Fair	Good	Very Good	Outstanding
Originality			X		
Innovation				X	
technical merit			X		
applicability				X	
Presentation and English			X		
Match to Conference Topic			X		
Recommendation to Editors					
	Strongly Reject	Reject	Marginally Accept	Accept	Strong Accept
Recommendation				X	
Comments: The paper is good in terms of its applications and innovations.					

6. Software SOCB-Servqual

LAPORAN KEMAJUAN
PENELITIAN TERAPAN UNGGULAN PERGURUAN TINGGI



Blue Print Pembuatan Aplikasi Basis Data

Service Oriented Citizenship Behavior (SOCB) and
Service Quality (SERVQUAL)

Tahun ke 2 dari rencana 3 Tahun

TIM PENGUSUL

Ketua

Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si NIDN. 0026116202

Anggota

Harry Widayantoro, SE., M.Si NIDN. 0718026802

Dra. Psi. Tjajihani Prawitowati, MM NIDN 0714116501

Dr. Basuki Rachmat, SE., MM NIDN 0721017101

Dibiayai oleh:

Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat
Direktorat Jenderal Pengelolaan Riset dan Pengembangan
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Sesuai dengan kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2019

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
(STIE) PERBANAS SURABAYA
AGUSTUS 2019

1. PENGANTAR

Program Service Oriented Citizenship Behavior (SOCB) and Service Quality (SERVQUAL) ini adalah alat bantu proses penelitian yang dimulai dari pengumpulan data, mengolah data, analisa, kesimpulan sampai dengan rekomendasi terhadap calon pegawai atau kader pegawai pada Instansi Bank.

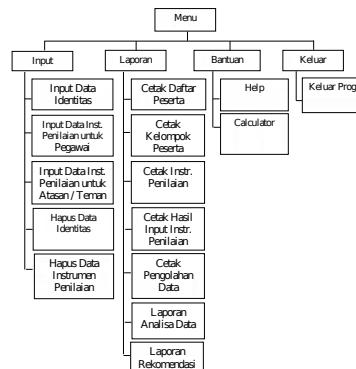
Sedangkan aplikasi perprograman yang dipilih yaitu menggunakan bahasa pemrograman Visual Foxpro, karena ada beberapa alasan diantaranya :

- Fitur lengkap
- Punya database sendiri yaitu DBF
- Akses ke database internal mudah
- Dinamis
- Akses ke library eksternal mudah
- Sederhana
- Tidak memerlukan spesifikasi hardware yang tinggi

Dari program ini diharapkan bahwa pengumpulan data, mengolah data, analisa, kesimpulan sampai dengan rekomendasi dapat memberikan beberapa kemudahan dan kecepatan.

2. HIRARKI INPUT-PROSES-OUTPUT

Hirarki Input-Proses-Output pembuatan aplikasi basis data program Service Oriented Citizenship Behavior (SOCB) and Service Quality (SERVQUAL) dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1: H IPO

1. PENGANTAR

Program Service Oriented Citizenship Behavior (SOCB) and Service Quality (SERVQUAL) ini adalah alat bantu proses penelitian yang dimulai dari pengumpulan data, mengolah data, analisa, kesimpulan sampai dengan rekomendasi terhadap calon pegawai atau kader pegawai pada Instansi Bank.

Sedangkan aplikasi perprograman yang dipilih yaitu menggunakan bahasa pemrograman Visual Foxpro, karena ada beberapa alasan diantaranya :

- Fitur lengkap
- Punya database sendiri yaitu DBF
- Akses ke database internal mudah
- Dinamis
- Akses ke library eksternal mudah
- Sederhana
- Tidak memerlukan spesifikasi hardware yang tinggi

Dari program ini diharapkan bahwa pengumpulan data, mengolah data, analisa, kesimpulan sampai dengan rekomendasi dapat memberikan beberapa kemudahan dan kecepatan.

2. HIRARKI INPUT-PROSES-OUTPUT

Hirarki Input-Proses-Output pembuatan aplikasi basis data program Service Oriented Citizenship Behavior (SOCB) and Service Quality (SERVQUAL) dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini.

Detail Blue Print Software ada pada laporan Kemajuan 2019

PHOTO KEGIATAN TRYOUT SOFTWARE



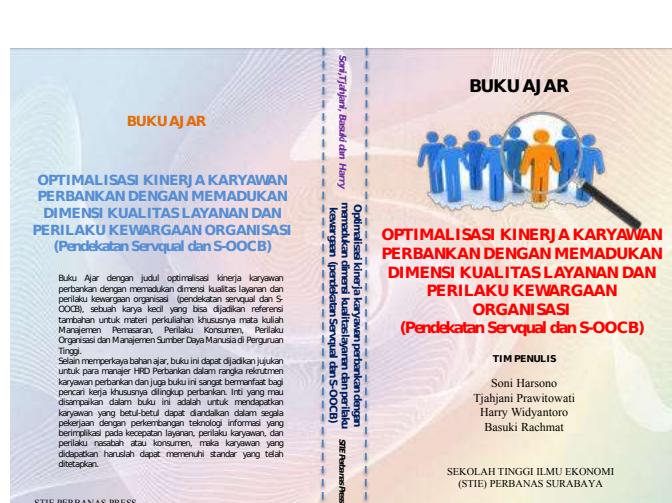
18

19

Link Upload Youtube:

- 1.<https://youtu.be/KtyzZBwqp9E>
- 2.https://youtu.be/TVCcLU_-3MQ
- 3.<https://youtu.be/pQLK40xyv68>
- 4.<https://youtu.be/lXjlJxh9srg>

7. Draft Buku Ajar



DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	1
AKRIBAH MANTAP	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I	
BAB I Pendahuluan	1
BAB II Komponen serta Dimensi Kualitas Layanan	1
BAB III Peningkatan SOCB	1
BAB IV Karakteristik Generasi Milenial	1
BAB V Mewujudkan Layanan Perbankan	1
BAB VI Standar Layanan Perbankan	1
BAB VII Mewujudkan SOCB	1
BAB VIII Standar dalam SOCB	1
BAB IX Kualitas layanan dan SOCB sebelum dan di era Milenial	1
BAB X Mengembangkan SOCB untuk Peningkatan Kualitas Layanan	1
BAB XI Penutup	1
DAFTAR REFERENSI	1

Ilustrasi Layanan Perbankan Era Milenial (Pendekatan Kualitas Layanan Berdasarkan Pendekatan Servqual dan S-OOCB)
Soni Harsono, Tjahjani Prawitowati, Harry Widayantoro, Basuki Rachmat

8. Artikel Tambahan Tahun ke-2

Selain artikel utama yang telah dikirim ke *5th International Conference on Business and Engineering Research 2019* (ICBER 2019) dan terbit di Jurnal yang telah ditentukan oleh Panitia Konfrensi, Tim Peneliti juga telah membuat artikel ke 2, yang merupakan bagian dari penelitian tahun 1 dan tahun ke 2 yang belum masuk pada artikel tahun 1 dan 2. Artikel ini berjudul: SERVICE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR: COMPARISON OF IMPLEMENTATION AND EVALUATION FROM THE PERSPECTIVE OF BANK CUSTOMERS.

Artikel ini dikirim ke Jurnal Market Trzizste: <https://www.efzg.unizg.hr/market>

HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN TAHUN 3 (2020)

1. Pelaksanaan penelitian tahun 3:

- a. Berdasarkan masukan dari Pemonev pada tahun ke 2, bahwa untuk dapat melihat hasil yang baik terkait dengan hasil penelitian disarankan agar mitra bukan hanya dari Bank yang sama. Tim Peneliti telah berupaya melakukan kontak dengan BPD Sulawesi Utara dengan surat resmi dan dengan jalur pertemanan, namun Tim tidak mendapat respon. Demikian juga Tim berusaha untuk melakukan kontak resmi ke BPD Kaltim serta dengan jalur pertemanan, namun tim hanya mendapat janji-jani tanpa realisasi, karena waktu terus berjalan akhirnya tim memutuskan untuk tetap bekerjasama dengan mitra penelitian yaitu BPD Bali dan BPR Modern Express Ambon serta melibatkan responden nasabah sebanyak 301 dan 30 Karyawan Bank.
- b. Tahapan ketiga penelitian (tahun 3), peneliti melakukan komparasi kinerja sebelum dan sesudah penerapan dan tindaklanjut model S-OCB dengan Servqual pada bank perkreditan rakyat dan bank pembangunan daerah.
- c. Penelitian menghasilkan 1 (satu) artikel dan laporan penelitian yang telah disampaikan kepada Mitra penelitian.
- d. Mengikuti konferensi internasional: *4th International Conference Business, Tourism and Technology 2020 (4th ICBTT 2020)*

2. Pengembangan software SOCB & Servqual secara online dan telah diujicoba oleh mitra. Software ini bertujuan untuk membantu manajemen perbankan atau perusahaan dalam proses perekrutan karyawan baru atau proses promosi karyawan. Aspek yang dinilai menggunakan software ini adalah keinginan karyawan dalam melakukan pekerjaan diluar Job Description nya dan dari sisi kemampuan karyawan dalam memahami serta melakukan aspek yang terkait dengan kualitas layanan. Pada tahun 3 software telah dapat diakses secara online dan juga telah dilakukan ujicoba online terbatas di lingkungan STIE Perbanas dan ujicoba dengan mitra. Hasil dari ujicoba memberikan gambaran kepada Tim bahwa ada beberapa instrumen yang harus diperbaiki dan juga tampilan output (print out) diperbaiki.
3. Buku Ajar telah mencapai finalisasi, bekerjasama dengan penerbit Mitra Wacana Media yang beralamat Villa Nusa Indah III Blok KE.2 No. 14-15 Jakarta 16969. Berdasarkan masukan dari pihak Penerbit, judul yang kami usulkan kurang menarik dan judul yang mereka ajukan adalah: Service-Oriented Citizenship Behavior (S-OCB) di Perbankan. Mengelola Kualitas Layanan di era Milenial.

4. Abstrak Penelitian:

Semua industri jasa, termasuk bank sulit untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar loyal dan memiliki citizenship customer behavior (CCB). Untuk mencapai itu berbagai upaya harus dilakukan antara lain mengembangkan service-oriented citizenship behavior (SOCB) dan service quality agar tercipta hubungan personal dalam jangka panjang. Tujuan penelitian ini adalah menguji hubungan langsung dan tidak langsung antara SOCB dan service quality terhadap satisfaction, loyalty dan CCB. Penelitian melibatkan 301 nasabah perbankan dan 30 pegawai bank dengan menggunakan teknik purposive sampling dan teknik analisis data menggunakan analisis model SEM-PLS. Hasil penelitian SOCB dan service quality berpengaruh positif signifikan terhadap satisfaction, selanjutnya satisfaction juga berpengaruh positif terhadap loyalty dan CCB, lebih lanjut loyalty berpengaruh positif signifikan terhadap

CCB. Kontribusi utama penelitian ini adalah satisfaction memediasi hubungan antara SOCB dengan loyalty, memediasi hubungan antara service quality dengan CCB, serta loyalty memediasi hubungan antara satisfaction dengan CCB pada sector perbankan. Perhatian manajemen terhadap SOCB dan service quality akan berdampak pada satisfaction, loyalty dan customer citizenship behavior.

Keyword: SOCB, Service Quality, Satisfaction, Loyalty, CCB.

DAFTAR PUSTAKA

- Auh, Segyong., Menguc, Bulent., and Jung, Yeon Sung. (2014). Unpacking the Relationship Between Empowering Leadership and Service-Oriented Citizenship Behaviors: A Multilevel Approach. *Journal of the Academy of Marketing Science.*, 42:558-570
- Bapat, D. (2017). "Exploring the antecedents of loyalty in the context of multichannel banking", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 No. 2, pp. 174-186.
- Bendapudi, N. & Leone, R. P. (2003). Psychological implications of customer participation in co-production. *Journal of Marketing*, 67(1), 14-28.
- Bettencourt, L. A. (1997). Customer voluntary performance: Customers as partners in service delivery. *Journal of Retailing*, 73(3), 383-406.
- Bettencourt, L. A. & Brown, S.W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and pro-social behavior. *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61.
- Bitner, M.J. and Hubert, A.R. (1994), "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice", in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 72-94.
- Bove, L. L., Pervan, S. J., Beatty, S. E., & Shiu, E. (2009). Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Research*, 62(7), 698-705.
- Boonlertvanich, K. (2019). "Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 37 No. 1, pp. 278-302
- Bowen, D. E. & Schneider, B. (1985). *Boundary spanning role employees and the service encounter: Some guidelines for management and research*. In J.A Czepiel, Solomon, M. R, & Surprenant C. (Eds.).*The Service Encounter*(pp. 127- 47). Lexington, MA: DC Heath
- Brady, Michael K., and J. Joseph Cronin. (2001). Some Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality a Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 63- 34- 39.
- Carman, J.M. (1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66 No. 1, pp. 33-55.
- Chen, C.C and S.F Chiu. (2008). "An integrative model linking supervisor support and organizational citizenship behavior." *Journal of Business and Psychology*. pp: 1-10.
- Christian Gilde, Stefano Pace,Simon J. Pervan &Carolyn Strong. (2011). Examining the boundary conditions of customer citizenship behaviour: a focus on consumption ritual. *Journal of Strategic Marketing*. Volume 19, Issue 7. Pages 619- 631
- Daskalopoulou, I. and A. Petrou, 2005. Service quality and store performance: Some evidence from Greece. *Managing Serv. Qual. Int. J.*, 15: 24-40.
- El Sayed A. Nagy & Wafaa Galal Marzouk. (2018) Factors Affecting Customer Citizenship Behavior: A Model of University Students. *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 10, No. 1. pp.54-70
- Fornell, C. (1992), "A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 1, pp. 6-21
- Garvin, David A. (1984). "What Does 'Product Quality' Really Mean?" *Sloan Management Review*, 26 (Fall), 25-43.
- Gallarza, M.G., Gil-Saura, I. and Holbrook, M.B. (2011), "The value of value: further excursions on the meaning and role of customer value", *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 10 No. 4, pp. 179-191.

- Ganesh, J., Arnold, M.J. and Reynolds, K.E. (2000), "Understanding the customer base of service providers: an examination of the differences between switchers and stayers", *Journal of Marketing*, Vol. 64 No. 3, pp. 65-87
- Gronroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Market Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4, pp. 36-44.
- Groth, M. (2005). Customers as good soldiers: Examining citizenship behaviors in internet service deliveries. *Journal of Management*, 31(1), 7-27.
- Ioannis Assiouras, George Skourtis, Antonios Giannopoulos, Dimitrios Buhalis, Michalis Koniodos. (2019). Value co-creation and customer citizenship behavior. *Annals of Tourism Research*. Volume 78.
- Jie Gao Fowler. (2013). Customer Citizenship Behavior: An Expanded Theoretical Understanding. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 4 No. 5. Pp.1-8
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2013), *Marketing Management*, 14th ed., Pearson, London
- Kumju Hwanga Bora Leeb. (2019). Pride, mindfulness, public self-awareness, affective satisfaction, and customer citizenship behaviour among green restaurant customers. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 83. Pages 169-179
- Kumar, YLN. (2014). Importance of Organizational Citizenship Behaviors in Enhancing Customer Service Indicators: A Review. *The IUP Journal of Management Research*, Vol. XIII, No.1, pp. 17-28
- Lewis, B.R. and G.O.S. Gabrielsen, (1998). Intra-organisational aspects of service quality management: The employees' perspective. *Serv. Ind. J.*, 18: 64-89
- Md. Abdul Jalil and Muhammad Khalilur Rahman. (2014). The Impact of Islamic Branding on Consumer Preference towards Islamic Banking Services: An Empirical Investigation in Malaysia. *Journal of Islamic Banking and Finance*, March, Vol. 2, No. 1, pp. 209-229
- Mina Woo. (2019). Assessing customer citizenship behaviors in the airline industry: Investigation of service quality and value. *Journal of Air Transport Management*. Volume 76. Pages 40-47
- Mirza Mohammad Didarul Alam, Nor Azila Mohd Noor (2020) The Relationship Between Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty of Generation Y: An Application of S-O-R Paradigm in the Context of Superstores in Bangladesh. *SAGE Open*. Vol 10. Issue. 2 April-June 2020: 1-19
- Mittal, S., Gera, R. and Batra, D.K. (2015). "An evaluation of an integrated perspective of perceived service quality for retail banking services in India", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 No. 3, pp. 330-350.
- Murray, D. and Howat, G. (2002), "The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre", *Sport Management Review*, Vol. 5 No. 1, pp. 25-43.
- Li, X. (Robert) and Petrick, J.F. (2010), "Towards an integrative model of loyalty formation: the role of quality and value", *Leisure Sciences*, Vol. 32 No. 3, pp. 201-221.
- Oliver, R.L. (1999), "Whence consumer loyalty?", *Journal of Marketing*, Vol. 63 No. 4, pp. 33-44
- O'Neill, M. and A. Palmer, (2000). An exploratory study of the effects of experience on consumer perceptions of the service quality construct. *Manag. Serv. Q.*, 13: 187-196.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, and Leonard I. Berry. (1988). SERVQUAL A Multi- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 65 (1): 12 - 36
- Po-Hsuan Wu and Jui-Fan Liao. (2016). Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior, Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry. *Journal of Applied Sciences*., 16: 18-24
- Rosenbaum, M. S. & Massiah, C. A. (2007).When Customers Receive Support from Other Customers. *Journal of Service Research*,9(3), 257-270
- Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994) *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. In: Rust, R.T. and Oliver, R.L., Eds., *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Thousand Oaks, 1-19.

- Sabiote, Estela Fernandez and Sergio Roman. (2005). Organizational Citizenship Behavior from the Service Customer's Perspective. *International Journal of Market Research*, vol.46 Quarter 3, pp. 317-336
- Sang-Duck Kim, Hyang-Mi Im,Ki-Hong Seo,Ok-Sook Yoon,Jong-Hun Kim. (2019). The Effects of Franchise Customers' Acquisition Utility and Exchange Utility on Customer Loyalty and Customer Citizenship Behavior. *Journal of Industrial Distribution & Business*. Vol.10 No.2 pp.39-49
- Schneider, B. (1990). *The Climate for Service: An Application of the Climate Construct*. In: *Organisational Climate and Culture*, Schneider, B. (Ed.). Jossey-Bass, San Francisco, CA., USA., pp: 383-412
- S Harsono, H Widyantoro, T Prawitowati, B Rahmat (2017). The development of service quality model as a criterion in selecting the banks in Indonesia, *Polish Journal of Management Studies*.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617
- Yen, Chang-Hua and Hsiu-Yu Teng. (2013). "The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry." *Tourism Management*. pp: 401-410.
- Yilmaz, V., Ari, E. and Gürbüz, H. (2018). "Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: an application of structural equation model", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 36 No. 3, pp. 423-440.
- Yoon, M H and J Suh. (2003). "Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as external Effectiveness of Contact Employees." *Journal of Business Research*. pp: 597- 611.
5. Artikel telah dikirim ke beberapa Publisher Jurnal dan hasilnya 5 Publisher menolak artikel (kronologis ada di catatan harian). Sudah di submit di Sage Open (Scopus Q2) dan mengalami 3 kali revisi.
6. Notifikasi Artikel diterima pada *4th International Conference Business, Tourism and Technology 2020 (4th ICBTT 2020)*


W_K ,QMLQDARQDOSRQHJUHQHV 7RXUWP DOG 7HFQRB
 * QED OSFQHP IF ((PHQHOF 0 660 1KG / RW 7HQ NOW 1000 XDDO , RP SHQHLD D / 87+ - QY DM 3DME . RWV %KOK
 7HO : HODQH 0 DBA MD 7LQXV \$WDK
 1DP H 0 U GRQL+DMRQH \$ZDQ
 ,QMMKWRQ 671, 3HEQDQH 6XUED, D, OGRQHMD
 \$GGUHV SRUHHSRQHQ DMXRU
 6RQL+DMRQH
 671, 3HEQDQH 6XUED, D
 1) IQGHG 6HP RIR 6XUED, D, OGRQHMD
 7HO
 (P DIO VRQH SHEDDDOV DF LG
 (DMWID ,OGRQHMD
 3D5HUB' M, 6977
 \$XMRU 6RQL+DMRQH
 &R \$XMRU +DU : IG, DMUR 718K0B03L2Z BARZOW %DMXNLSDFKP DW
 657,61\$67,21 \$1,17(50(,\$5<,1 65(\$7,1%\$1.,1* 68672 0 (56/2 <\$1' 66%
 ' DM 6HMP EHU LG
 b
127.),657,21 2) 3\$3(5 \$66(37\$1&

' HOUU U 6RQL+DMRQH \$ZDQ

2Q EHOD RI WH W, 6977 GRP P BMH ZH DH 5SBDAGH W LQRPV \ RX WUDW RXUVXEP BMG IXBDSHJU W,
 ,6977 HOMWIG 657,6 67,21 \$1,17(50(,\$5<,1 65(\$7,1%\$1.,1* 68672 0 (56)
 /2 <\$1' 66% KDV EHOD **\$66,37C** IRUWH FRQHJUHQH &RQ IXWQHMRQ
 -RP P D, ZUK W XGDM\ RX 3UHQMULDP H 6IP SO / RJ IQ ! 01, 6XEP UMBQ ! 3DSHUXEP DMWQ ! &EN RQ
 (' ,7
 3ODMH EH LQRP HG WDNQRQHJUHQH) HH VKDDEH SDIG EV, QRZ / RJ IQ ! 01, 3DLP HOW 85B0D \ RXUSURRI RI
 3ODMH EH LQRP HG WDNQRQHJUHQH) HH VKDDEH SDIG Z LQDEH KHQS RQ
 2FMEHU DW XQD / XP SXU 0 DBA MD : H GRN RUZ DUG W VHHQ) RX DMW H FRQHJUHQH
 3ODMH EH U-P LQGHG WDWIMH &RQHJUHQH) HH VKDDEH SDIG Z HHWV EHIRU WCH FRQHJUHQH
 S) DLO WDON\ RX YHU P XFKI RU RXUVXEP DMWQ

6HFUHQBUDW W, 6977
 7HO) LQGXV \$WDK
) D
 (P DIO [IEWIIIIFDQ](#) | P DIOFRP
 : HEVM [KMBV](#) XEP LWFROEJ, FRP FRQ IEW,

SOFTWARE S-OCB DAN SERVQUAL

PANDUAN SISTEM INFORMASI SOCBI

1. Login

Pada awal membuka sistem socb ini, silahkan membuka di halaman browser dengan url "http://admin.socb_sq.perbanas.ac.id", setelah dibuka maka akan tampil halaman login seperti dibawah ini.



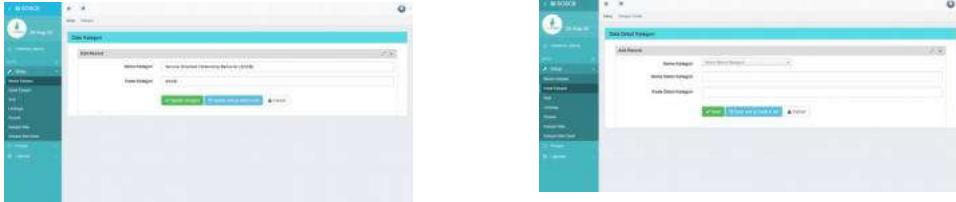
Sedangkan untuk menambah data master kategori silahkan klik menu add record(untuk menambah data master kategori) seperti tampilan dibawah ini.



Sedangkan untuk edit data Master Kategori silahkan di klik menu edit (tombol pencil) untuk mengedit data master kategori.

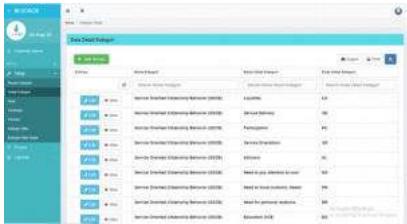
2. Mater Kategori

Selalah login, maka kita dapat setting Master Kategori. Untuk setting Master Kategori, silahkan klik menu setup → Master Kategori. Halaman digunakan untuk setting pertama kali sebelum memulai pengisian kuesioner. Setelah diklik menu setup → Master Kategori, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .



3. Detail Kategori

Setelah setting Master kategori seperti gambar diatas, selanjutnya adalah setting Master Detail Kategori. Untuk setting Master Detail Kategori, silahkan di menu setup → Master Detail Kategori, maka tampilan halaman seperti dibawah ini.



Untuk menambah data Detail Kategori silahkan klik tombol "add record". Maka halaman tampilan akan seperti dibawah ini.

Untuk mengedit data detail kategori, silahkan di klik menu edit record (tombol gambar pensil), maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini.

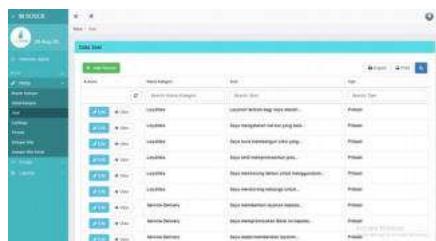


4. Soal

Setelah kategori dan detail kategori disetting, selanjutnya mensetting soal yang terdapat di menu Master Soal. Silahkan klik setup → master soal. Maka tampilan akan seperti dibawah ini.

Hal 3

Hal 4



Untuk menambah data soal, silahkan klik menu add record untuk menambah data soal



5. Master Lembaga

Setelah menyiapkan master soal, selanjutnya mendata perusahaan atau bank yang akan menggunakan aplikasi ini, untuk mendata perusahaan atau bank ada di menu setup → Master Lembaga. Maka tampilan akan seperti dibawah ini.



Untuk mengedit soal, silahkan di klik menu edit (gambar pensil), maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini.



Untuk menambah perusahaan atau bank, silahkan klik menu add record. Setelah diklik tombol add record, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

Hal 5

Hal 6



Untuk mengedit nama perusahaan atau bank-bank, silahkan klik menu edit (gambar pensil), maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini.



Sebelum memulai pengisian kuesioner, terlebih dahulu setting periode pengisian kuesioner tersebut. Menut tersebut ada di menu Proses → Master Periode. Setelah diklik master periode, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .



6. Master periode

Untuk menambah periode silahkan klik add record. Maka halalaman akan menampilkan seperti dibawah ini.



Untuk mengedit periode silahkan klik tombol edit (gambar pensil). Maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini

Hal 7

Hal 8

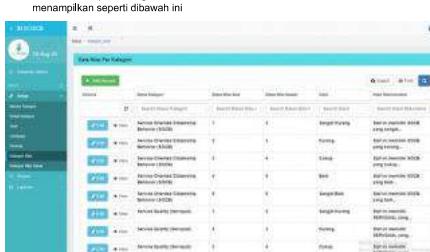


7. Master kategori Nila

Setelah setting periode, selanjutnya adalah setting kategori nilai untuk masing masing kategori kuesioner. Kategori nilai ini harus dicantik, namun hanya sekali jika tidak ada perubahan tentang penilaian kategori kuesioner. Untuk men set kategori nilai, silahkan di klik menu setup → Kategori nilai, setelah diklik menu tersebut, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini



Dan jika ingin mengedit, silahkan diklik tombol edit (gambar pencil), maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini.



Untuk menambah kategori penilaian, silahkan klik tombol add record, setelah itu maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini



8. Master Kategori Nilai Detail

Pada menu Kategori Detail Nilai ini digunakan untuk memberikan penilaian pada detail kategori kuesioner. Hal ini diset diajau saja, jika tidak ada perubahan tidak perlu menset penilaian ini.

Hal 9

Hal 10

Untuk menambah nilai per kategori, silahkan klik tombol add record, setelah itu halaman web akan menampilkan seperti dibawah ini.

Untuk mengedit data nilai per kategori silahkan klik tombol edit (gambar pencil). Maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

Proses

9. Data Pegawai

Setelah proses setting pada menu setup selesai, selanjutnya di menu proses. Pertama tama daftar kan nama pegawai yang akan dimasukan kedalam sistem ini. Untuk memasukan data nama pegawai, silahkan klik menu proses → Data Pegawai. Setelah diklik, maka halaman web akan menampilkan seperti dibawah ini .

Hal 11

Hal 12

Untuk menambah data pegawai silahkan klik tombol add record.setelah diklik maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

Untuk mengedit data pegawai, silahkan klik tombol edit (pencil) setelah diklik tombol edit, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

klik menu proses → User Pegawai. Setelah menu diklik, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

Untuk menambah data user pegawai, silahkan klik tombol add record. Setelah diklik add record maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

10. Data User Pegawai

Setelah memasukkan nama pegawai, selanjutnya membuatkan user untuk pegawai tersebut login kedalam aplikasi pengisian kuesioner. Untuk setting user pegawai, silahkan

Untuk mengedit user pegawai, silahkan klik tombol edit (gambar pencil). Setelah diklik tombol tersebut, maka halaman web akan menampilkan seperti dibawah ini . Selanjutnya edit data user sesuai dengan permintaan user .

Hal 13

Hal 14

11. Distribusi Penilaian

Distribusi penilaian ini adalah menu yang digunakan untuk memploting user dalam pengisian kuesioner. Untuk memploting user kedalam aplikasi pengisian kuesioner, silahkan klik menu proses → distribusi penilaian . setelah menu tersebut diklik, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini .

Untuk menambah distribusi, silahkan diklik tombol add record. Setelah diklik tombol tersebut, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini.

Untuk mengedit data plotting user, silahkan diklik tombol edit (gambar pencil). Setelah diklik tombol edit, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini . selanjutnya edit sesuai dengan ketentuan dari permintaan user.

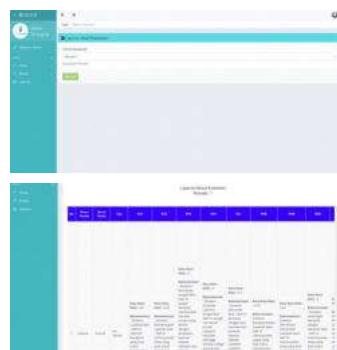
Report

12. Report Kuesioner

Untuk monitoring pengisian kuesioner dari peserta pengisian dapat dilakukan di menu report. Silahkan klik menu laporan, maka halaman akan menampilkan seperti dibawah ini

Hal 15

Hal 16



Setelah semua proses dilakukan jangan lupa untuk logout kedalam sistem. Menu logout ada dimenu pojok kiri atas tombol logout

Selesai

Hal 17

Service Organizational Citizenship Behavior (S-OCB) Di Perbankan

Mengelola Kualitas Layanan di Era Milenial

Soni Harsono
Tjahjani Prawitowati
Harry Widyanoro
Basuki Rachmat



D. STATUS LUARAN: Tuliskan jenis, identitas dan status ketercapaian setiap luaran wajib dan luaran tambahan (jika ada) yang dijanjikan pada tahun pelaksanaan penelitian. Jenis luaran dapat berupa publikasi, perolehan kekayaan intelektual, hasil pengujian atau luaran lainnya yang telah dijanjikan pada proposal. Uraian status luaran harus didukung dengan bukti kemajuan ketercapaian luaran sesuai dengan luaran yang dijanjikan. Lengkapi isian jenis luaran yang dijanjikan serta mengunggah bukti dokumen ketercapaian luaran wajib dan luaran tambahan melalui Simlitabmas mengikuti format sebagaimana terlihat pada bagian isian luaran

Rencana Target Capaian Tahunan (sesuai proposal tahun 2018)

No	Jenis Luaran		Indikator Capaian		
			2018	2019	2020
1	Publikasi ilmiah2)	Internasional	Submitted	Submitted	Submitted
		Nasional terkreditasi	-	-	-
2	Pemakalah dalam pertemuan ilmiah 3)	Internasional	Terdaftar	Terdaftar	terdaftar
		Nasional	-	-	-
3	Keynote speaker dalam pertemuan ilmiah 4)	Internasional	-	-	-
		Nasional	-	-	-
4	Visiting Lecturer	Internasional	-	-	-
		Paten	-	-	-
		Paten sederhana	-	-	-

		Hak cipta	Draft	Draft	Granted
5	Hak atas kekayaan Intelektual 6)	Merek dagang	-	-	-
		Desain produk industri	-	-	-
		Indikasi geografis	-	-	-
		Perlindungan varietas tanaman	-	-	-
		Perlindungan topografi sirkuit terpadu	-	-	-
6	Teknologi Tepat guna		-	-	produk
7	Model/Purwarupa/Desain/ Karya seni/ Rekayasa Sosial 7)		-	-	-
8	Buku Ajar (ISBN) 8)		-	-	Draft
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT) 9)		Tingkat 6	Tingkat 6	Tingkat 6

STATUS LUARAN PENELITIAN TAHUN 1

Luaran Wajib:

- a. Hak Kekayaan Intelektual (Hak Cipta) Software S-OCB & Servqual (masih dalam bentuh draft dan melakukan FGD dengan mitra serta pengembang software.

Luaran Tambahan:

- b. Publikasi ilmiah yang dijanjikan pada tahun 1 adalah Submitted pada Jurnal Internasional.
- Jurnal yang dituju adalah jurnal yang include menjadi pilihan saat mengikuti: 2nd International Conference on Knowledge, Information and Human Resource Management 2018 di Phuket Thailand 12-14 Oktober 2018 (terindek WOS atau Scopus).
 - Judul artikel : **Perception, Gap and Reflection of S-OOCBs Dimensions and Their Influence on Servqual From the Perspective of Banking Employees and Customers in Indonesia**
 - Terbit pada Jurnal: **Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades**
 - Awal terbit Jurnal ini terindek Web of Science Core Collection (Emerging Sources Citation Index) dengan linknya: <http://mjl.clarivate.com/cgi-bin/jrnlst/jlresults.cgi?PC=MASTER&Full=RELIGACION-REVISTA%20DE%20CIENCIAS%20SOCIALES%20Y%20HUMANIDADES>
 - Namun setelah terbit Web Jurnal ini terkena Hack sehingga selama 3 bulan tidak bisa diakses, dan setelah bisa diakses jurnal ini telah keluar dari Web of Science Core Collection (Emerging Sources Citation Index)
 - Link artikel: <http://revista.religacion.com/index.php/religion/article/view/605>
 - c. Pemakalah dalam Pertemuan Ilmiah Internasional: 2nd International Conference on Knowledge, Information and Human Resource Management 2018 di Phuket Thailand 12-14 Oktober 2018
 - d. Draft Buku Ajar ber ISBN. Tahun 1 Tim hanya melakukan koleksi beberapa artikel terbaru dan merangkum hasil penelitian tahun 1.
 - e. Kegiatan tambahan PTUPT tahun 1 adalah diminta oleh Mitra untuk melakukan Pelatihan S-OCB dan Servqual kepada karyawan setingkat kepala cabang dan kepala bagian.
 - f. Luaran tambahan yang tidak dijanjikan adalah hasil kegiatan Pelatihan (e) dibuat dalam bentuk artikel dan telah terbit pada jurnal Penamas Universitas Adi Buana Surabaya. Link Jurnal:
<http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/penamas/article/view/2223>

STATUS LUARAN PENELITIAN TAHUN 2

Luaran Wajib:

- a. Hak Kekayaan Intelektual (Hak Cipta) Software S-OCB & Servqual (sudah dalam bentuk software secara offline dan diuji cobakan secara terbatas di lingkungan STIE Perbanas). Software ini juga masih Tim diskusikan dengan Mitra serta pengembang software.

Luaran Tambahan:

- b. Publikasi ilmiah yang dijanjikan pada tahun 2 adalah Submitted pada Jurnal Internasional. Tim berhasil membuat 2 artikel untuk tahun ke 2.
 - Artikel 1 dengan judul: POSITIVE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND SOCIB: IMPLEMENTATION AND EVALUATION FROM THE PERSPECTIVE OF BANKING EMPLOYEES AND CUSTOMERS
 - Terbit pada jurnal Science International-Lahore (Web of Science Indexes) dengan link jurnal: <http://www.sci-int.com/Search?catid=128>
 - Link pada laman Web of Science Group: https://mjl.clarivate.com/:search-results?issn=1013-5316&hide_exact_match_fl=true&utm_source=mjl&utm_medium=share-by-link&utm_campaign=search-results-share-this-journal
 - Artikel 2 dengan judul: SERVICE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR: COMPARISON OF IMPLEMENTATION AND EVALUATION FROM THE PERSPECTIVE OF BANK CUSTOMERS. Diterima pada Jurnal MARKET-TRŽIŠTE (Scopus Q4). Link jurnalnya adalah: <https://www.efzg.unizg.hr/market>

From: zkrupka@efzg.hr
Subject: Journal MARKET - Paper acceptance letter
Date: 3 July 2020 16:54
To: soni@perbanas.ac.id
Cc: harry@perbanas.ac.id, tjahjani@perbanas.ac.id, basuki@perbanas.ac.id

Dear Professor Soni Harsono,

Your paper titled „SERVICE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR: COMPARISON OF IMPLEMENTATION AND EVALUATION FROM THE PERSPECTIVE OF BANK CUSTOMERS“ authored by Soni Harsono, Harry Widayantoro, Tjahjani Prawitowati and Basuki Rachmat has been accepted for publication in journal MARKET. After publication we will send you printed copy of MARKET.

If you would have any question please do not hesitate to contact me.

Sincerely
Zoran Krupka

Izv. prof. dr. sc. Zoran Krupka

Katedra za marketing
Ekonomski fakultet
Sveučilište u Zagrebu
Trg J.F. Kennedyja 6, 10000 Zagreb, HR

www.efzg.unizg.hr/zkrupka
Tel: +385 1 238 3305

- c. Pemakalah dalam pertemuan ilmiah *5th International Conference on Business and Engineering Research 2019 (ICBER 2019)* tanggal 15-17 November 2019 di Osaka Jepang.
- d. Draft Buku Ajar ber ISBN. Tahun 2 Tim telah melakukan koleksi beberapa artikel terbaru dan merangkum hasil penelitian tahun 1 dan 2, dan telah berbentuk menjadi beberapa BAB.

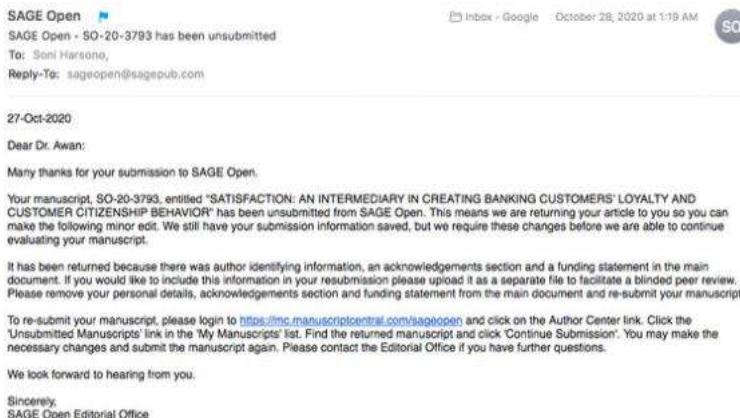
STATUS LUARAN PENELITIAN TAHUN 3

Luaran Wajib:

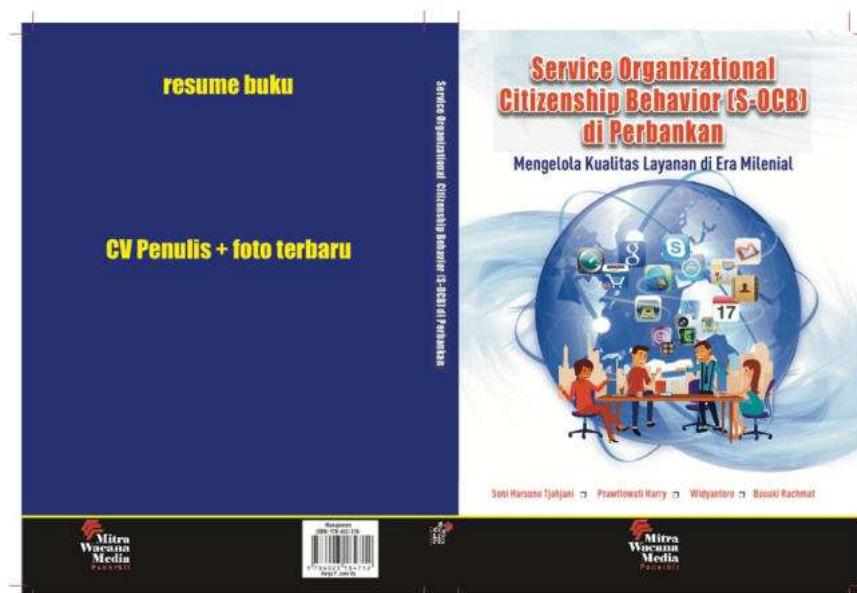
- a. Telah memperoleh Hak Kekayaan Intelektual (Hak Cipta) Software S-OCB & Servqual dan diuji cobakan beberapa kali secara terbatas di lingkungan STIE Perbanas). Atas masukan Mitra Software akan lebih baik jika bisa diakses secara onlie, sehingga Tim pengembangan dan Tim Peneliti sepakat untuk membuat software ini secara online pada tahun ke-3.

Luaran Tambahan:

- b. Publikasi ilmiah yang dijanjikan pada tahun 3 adalah Submitted pada Jurnal Internasional. .
- Artikel dengan judul: SATISFACTION: AN INTERMEDIARY IN CREATING BANKING CUSTOMERS' LOYALTY AND CUSTOMER CITIZENSHIP BEHAVIOR.
 - Setelah 6 kali di tolak oleh publisher (karena alasan tidak sesuai scope jurnal atau karena artikel yang masuk terlalu banyak dan ada juga yang direview) catatan penolakan dari publisher ada di catatan harian. Akhirnya dapat submit di Sage open setelah mengalami 3 kali revisi. link jurnal:
<https://mc.manuscriptcentral.com/sageopen>. (Scopus Q2)
 - Bukti Submit



- e. Pemakalah dalam pertemuan ilmiah *4th International Conference Business, Tourism and Technology 2020 (4th ICBTT 2020)* dilakukan secara online.
- f. Finalisasi Buku Ajar ber ISBN. Tahun 3, Tim telah menyusun 10 BAB dan telah bekerjasama dengan Penerbit Mitra Wacana Media untuk menerbitkan Buku ajar ini. Buku ajar ini mengalami perubahan judul setelah menerima masukan dari Penerbit, dengan alasan judul yang lama kurang menarik. Judul yang lama adalah: Optimalisasi Kinerja Karyawan Perbankan dengan Memadukan Dimensi Kualitas layanan dan Perilaku Kewargaan Organisasi (Pendekatan Servqual dan S-OOCB). Judul ini diganti dengan : Service Organizational Citizenship Behavior (S-OCB) di Perbankan. Mengelola kualitas layanan di era Milenial.



SERVICE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (S-OCB) DI PERBANKAN
Mengelola Kualitas Layanan di Era Milenial

Soni Harsono
Tishjiani Prawitowati
Harry Widyantero
Basuki Rachmat



Edisi Asli
Hak Cipta © 2020 Penulis
Diberikan oleh : Penerbit Mitra Wacana Media
Faks. : (021) 824-31931
Website : <http://www.mitrawacanamedia.com>
E-mail : mitravacanamedia@gmail.com
Office : Vila Nusa Indah 3 Blok KE.2 No.14
Bojongkalar-Gunung Putri, Bogor

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbaraysk sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan menggunakan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penerbit.

UNDANG-UNDANG NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagai dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, huruf g, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000.000 (lima ratus juta rupiah).
3. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf b, huruf e, dan/atau huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000.000 (satu miliar rupiah).
4. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembelian, penjualan dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana paling banyak Rp1.000.000.000.000 (empat miliar rupiah).

Soni Harsono
Tishjiani Prawitowati
Harry Widyantero
Basuki Rachmat

SERVICE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (S-OCB) DI PERBANKAN
Mengelola Kualitas Layanan di Era Milenial

Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020
1 jll. 17 x 24 cm, 280 hal.
Anggota IAKAPING 410/DKU/2010

ISBN: 978-602-318-

1. Manajemen 2. Service Organizational Citizenship Behavior (S-Ocb) Di Perbankan
I. Judul II. Pendek



E. PERAN MITRA: Tuliskan realisasi kerjasama dan kontribusi Mitra baik *in-kind* maupun *in-cash* (jika ada). Bukti pendukung realisasi kerjasama dan realisasi kontribusi mitra dilaporkan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Bukti dokumen realisasi kerjasama dengan Mitra diunggah melalui Simlitabmas mengikuti format sebagaimana terlihat pada bagian isian mitra

Mitra penelitian ini adalah BPD Bali dan BPR Modern Express Ambon. Sebagai sebuah lembaga keuangan yang sibuk, kami tim peneliti merasa bersyukur dibantu oleh mitra dalam bentuk *in-kind*. Kami terbantu dengan kehadiran manajemen puncak yang mensupport apapun yang kami inginkan, misalnya saat observasi sampai dengan penyebaran kuisioner sejak tahun 1 sampai tahun ke 3. Dibantu dalam hal masukan-masukan untuk kesempurnaan software yang dikembangkan saat FGD dan bahkan sampai tryout mitra kami sangat membantu. Selain itu pula jika kami melakukan kunjungan, sesekali kami di bantu diantar ke hotel dan juga makan siang/malam misalnya saat kami melaksanakan pelatihan, karena memang tidak dianggarkan di PTUPT, maka mitralah yang membayai kami sebagai trainner.

F. KENDALA PELAKSANAAN PENELITIAN: Tuliskan kesulitan atau hambatan yang dihadapi selama melakukan penelitian dan mencapai luaran yang dijanjikan, termasuk penjelasan jika pelaksanaan penelitian dan luaran penelitian tidak sesuai dengan yang direncanakan atau dijanjikan.

Dalam pelaksanaan tahaun ke 2, disarankan oleh Reviewer untuk menggantikan mitra tahun 1 dan ke 2. Tim sudah berkirim surat ke BPD Sulut dan BPD Kaltim, selain berkirim surat resmi, Tim juga melakukan pendekatan dengan jalur pertemanan, namun tidak memperoleh jawaban yang pasti sementara waktu terus berjalan. Sehingga Tim memutuskan tetap menggunakan mitra yang lama.

Kendala pelaksanaan penelitian untuk tahun 2020 adalah karena Covid-19 yang menyebabkan beberapa agenda FGD dan melakukan observasi terhadap pegawai yang mengikuti pelatihan tidak bisa terlaksana. Selain itu koordinasi pada tim peneliti karena saat ini 2 anggota tim juga saat inimenjadi wakil ketua di STIE Perbanas, sehingga sulit mendapatkan waktu yang tepat untuk koordinasi, meskipun melalui online meeting.

G. RENCANA TINDAK LANJUT PENELITIAN: Tuliskan dan uraikan rencana tindaklanjut penelitian selanjutnya dengan melihat hasil penelitian yang telah diperoleh. Jika ada target yang belum diselesaikan pada akhir tahun pelaksanaan penelitian, pada bagian ini dapat dituliskan rencana penyelesaian target yang belum tercapai tersebut.

Rencana tahap selanjutnya adalah melakukan penjajakan kepada mitra lainnya untuk menggunakan software yang telah selesai dan siap untuk dipergunakan untuk perbankan dan juga menjajaki keberbagai perusahaan atau instansi.

Selain itu, juga memonitor artikel yang di submit, karena ini adalah submit yang ke-7 pada jurnal bereputasi internasional.

Rencana lain adalah monitoring terbitnya buku ajar pada penerbit Mitra Wacana Media

H. DAFTAR PUSTAKA: Penyusunan Daftar Pustaka berdasarkan sistem nomor sesuai dengan urutan pengutipan. Hanya pustaka yang disitasi pada laporan akhir yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

1. Anderson, E.W. and Sullivan, M.W. (1993), "The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms", *Marketing Science*, Vol. 12 No. 2, pp. 125-143.
2. Auh, Segyong., Menguc, Bulent., and Jung, Yeon Sung. (2014). Unpacking the Relationship Between Empowering Leadership and Service-Oriented Citizenship Behaviors: A Multilevel Approach. *Journal of the Academy of Marketing Science.*, 42:558-570
3. Bashir Ahmad Fida, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, and Dharmendra Singh. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*. Vol. 10. Issue 1. pp. 1-10
4. Bapat, D. (2017). "Exploring the antecedents of loyalty in the context of multichannel banking", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 No. 2, pp. 174-186.
5. Bendapudi, N. & Leone, R. P. (2003). Psychological implications of customer participation in co-production. *Journal of Marketing*, 67(1), 14-28.
6. Bettencourt, L. A. (1997). Customer voluntary performance: Customers as partners in service delivery. *Journal of Retailing*, 73(3), 383-406.
7. Bettencourt, L. A. & Brown, S.W. (1997). Contact employees: Relationships among workplace fairness, job satisfaction and pro-social behavior. *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61.
8. Bitner, M.J. and Hubbert, A.R. (1994), "Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice", in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage, Thousand Oaks, CA, pp. 72-94.
9. Bove, L. L., Pervan, S. J., Beatty, S. E., & Shiu, E. (2009). Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Research*, 62(7), 698-705.
10. Boonlertvanich, K. (2019). "Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 37 No. 1, pp. 278-302
11. Borman, W C and S M Motowidlo. (1993). "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance." Schmitt, N and W C Borman. *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass. pp: 71-98.
12. Bowen, D. E. & Schneider, B. (1985). *Boundary spanning role employees and the*

- service encounter: Some guidelines for management and research.* In J.A Czepiel, Solomon, M. R, & Surprenant C. (Eds.).*The Service Encounter*(pp. 127- 47). Lexington, MA: DC Heath
13. Brady, Michael K., and J. Joseph Cronin. (2001). Some Thought on Conceptualizing Perceived Service Quality a Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol 63- 34-39.
 14. Carman, J.M. (1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*, Vol. 66 No. 1, pp. 33-55.
 15. Chen, C.C and S.F Chiu. (2008). "An integrative model linking supervisor support and organizational citizenship behavior." *Journal of Business and Psychology*. pp: 1-10.
 16. Christian Gilde, Stefano Pace,Simon J. Pervan &Carolyn Strong. (2011). Examining the boundary conditions of customer citizenship behaviour: a focus on consumption ritual. *Journal of Strategic Marketing*. Volume 19, Issue 7. Pages 619-631
 17. Daskalopoulou, I. and A. Petrou, 2005. Service quality and store performance: Some evidence from Greece. *Managing Serv. Qual. Int. J.*, 15: 24-40.
 18. De Jong, A., K. de Ruyter and J. Lemmink, 2005. Service climate in self-managing teams: Mapping the linkage of team member perceptions and service performance outcomes in a business-to-business setting. *J. Manage. Stud.*, 42: 1593-1620.
 19. Deng, Xuefei (Nancy) and Wang, Tawei. (2014). Understanding Post-Implementation Support for Enterprise Systems: An Empirical Study of IT Personnel's Customer-Oriented Citizenship behaviors. *Journal of Information Systems*. Vol.28, No.2: 17-39
 20. Ehigie, B.O. (2006). "Correlates of customer loyalty to their bank: a case study in Nigeria", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 24 No. 7, pp. 494-508.
 21. El Sayed A. Nagy & Wafaa Galal Marzouk. (2018) Factors Affecting Customer Citizenship Behavior: A Model of University Students. *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 10, No. 1. pp.54-70
 22. Fornell, C. (1992), "A national customer satisfaction barometer: the Swedish experience", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 1, pp. 6-21
 23. Garvin, David A. (1984). "What Does 'Product Quality' Really Mean?" *Sloan Management Review*, 26 (Fall), 25-43.
 24. Gallarza, M.G., Gil-Saura, I. and Holbrook, M.B. (2011), "The value of value: further excursions on the meaning and role of customer value", *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 10 No. 4, pp. 179-191.
 25. Ganesh, J., Arnold, M.J. and Reynolds, K.E. (2000), "Understanding the customer base of service providers: an examination of the differences between switchers and stayers", *Journal of Marketing*, Vol. 64 No. 3, pp. 65-87
 26. Gronroos, C, 1984. A Service Quality Model and its Market Implications, *European Journal of Marketing*, Vol. 18. No. 4, pp. 36-44.
 27. Groth, M. (2005). Customers as good soldiers: Examining citizenship behaviors in internet service deliveries. *Journal of Management*, 31(1), 7-27.
 28. Ioannis Assiouras, George Skourtis, Antonios Giannopoulos, Dimitrios Buhalis, Michalis Koniordos. (2019). Value co-creation and customer citizenship behavior. *Annals of Tourism Research*. Volume 78.
 29. Jie Gao Fowler. (2013). Customer Citizenship Behavior: An Expanded Theoretical Understanding. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 4 No. 5. Pp.1-8
 30. Kotler, P. and Keller, K.L. (2013), *Marketing Management*, 14th ed., Pearson, London
 31. Kumju Hwanga Bora Leeb. (2019). Pride, mindfulness, public self-awareness, affective satisfaction, and customer citizenship behaviour among green restaurant customers. *International Journal of Hospitality Management*. Volume 83. Pages 169-179
 32. Kumar, YLN. (2014). Importance of Organizational Citizenship Behaviors in Enhancing Customer Service Indicators: A Review. *The IUP Journal of Management Research*, Vol. XIII, No.1, pp. 17-28
 33. Lewis, B.R. and G.O.S. Gabrielsen, (1998). Intra-organisational aspects of service quality management: The employees' perspective. *Serv. Ind. J.*, 18: 64-89
 34. Md. Abdul Jalil and Muhammad Khalilur Rahman. (2014). The Impact of Islamic Branding on Consumer Preference towards Islamic Banking Services: An Empirical Investigation in Malaysia. *Journal of Islamic Banking and Finance*, March, Vol. 2, No. 1, pp. 209-229

35. Mina Woo. (2019). Assessing customer citizenship behaviors in the airline industry: Investigation of service quality and value. *Journal of Air Transport Management*. Volume 76. Pages 40-47
36. Mirza Mohammad Didarul Alam, Nor Azila Mohd Noor (2020) The Relationship Between Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty of Generation Y: An Application of S-O-R Paradigm in the Context of Superstores in Bangladesh. *SAGE Open*. Vol 10. Issue. 2 April-June 2020: 1-19
37. Mittal, S., Gera, R. and Batra, D.K. (2015). "An evaluation of an integrated perspective of perceived service quality for retail banking services in India", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 No. 3, pp. 330-350.
38. Murray, D. and Howat, G. (2002), "The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre", *Sport Management Review*, Vol. 5 No. 1, pp. 25-43.
39. Li, X. (Robert) and Petrick, J.F. (2010), "Towards an integrative model of loyalty formation: the role of quality and value", *Leisure Sciences*, Vol. 32 No. 3, pp. 201-221.
40. Oliver, R.L. (1999), "Whence consumer loyalty?", *Journal of Marketing*, Vol. 63 No. 4, pp. 33-44
41. O'Neill, M. and A. Palmer, (2000). An exploratory study of the effects of experience on consumer perceptions of the service quality construct. *Manag. Serv. Q.*, 13: 187-196.
42. Parasuraman, A., Valerie A. Zethaml, and Leonard I. Berry. (1988). SERVQUAL A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 65 (1): 12 - 36
43. Po-Hsuan Wu and Jui-Fan Liao. (2016). Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior, Perceived Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry. *Journal of Applied Sciences*., 16: 18-24
44. Rosenbaum, M. S. & Massiah, C. A. (2007).When Customers Receive Support from Other Customers. *Journal of Service Research*,9(3), 257-270
45. Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994) *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. In: Rust, R.T. and Oliver, R.L., Eds., *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, Sage Publications, Thousand Oaks, 1-19.
46. Sabiote, Estela Fernandez and Sergio Roman. (2005). Organizational Citizenship Behavior from the Service Customer's Perspective. *International Journal of Market Research*, vol.46 Quarter 3, pp. 317-336
47. Sang-Duck Kim, Hyang-Mi Im,Ki-Hong Seo,Ok-Sook Yoon,Jong-Hun Kim. (2019). The Effects of Franchise Customers' Acquisition Utility and Exchange Utility on Customer Loyalty and Customer Citizenship Behavior. *Journal of Industrial Distribution & Business*. Vol.10 No.2 pp.39-49
48. Schneider, B. (1990). *The Climate for Service: An Application of the Climate Construct*. In: *Organisational Climate and Culture*, Schneider, B. (Ed.). Jossey-Bass, San Francisco, CA., USA., pp: 383-412
49. S Harsono, H Widyantoro, T Prawitowati, B Rahmat (2017). The development of service quality model as a criterion in selecting the banks in Indonesia, *Polish Journal of Management Studies*.
50. S Harsono, H Widyantoro, T Prawitowati, B Rachmat. (2019). Perception, Gap and Reflection of S- OOCBs Dimensions and Their Influence on Servqual From the Perspective of Banking Employees and Customers in Indonesia. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y. Vo. 5 No. 3.* pp: 118-125
51. Taylor, S. and Baker, T. (1994), "An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions", *Journal of Retailing*, Vol. 70 No. 2, pp. 163-178
52. Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617
53. Yen, Chang-Hua and Hsiu-Yu Teng. (2013). "The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry." *Tourism Management*. pp: 401-410.
54. Yilmaz, V., Ari, E. and Gürbüz, H. (2018). "Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: an application of structural equation model", *International Journal of Bank*

- Marketing*, Vol. 36 No. 3, pp. 423-440.
- 55. Yoon, M H and J Suh. (2003). "Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as external Effectiveness of Contact Employees." *Journal of Business Research*. pp: 597- 611.
 - 56. Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996), "The behavioral consequences of service quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60 No. 2, pp. 31-46.