

**PENGARUH *ORGANIZATION CITIZEN BEHAVIOR*  
DAN *PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Pada PT. ISS Bandung)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk Menempuh Ujian Akhir Program Strata (S1)  
Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri

Disusun oleh :

**Ondo Samuel Hasiholan Sinaga**

**381763008**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STAN – INDONESIA MANDIRI**

**BANDUNG**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *ORGANIZATION CITIZEN BEHAVIOR*  
DAN *PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
(Studi Pada PT. ISS Bandung)**

Oleh

Ondo Samuel Hasiholan Sinaga

381763008

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan untuk Memenuhi

persyaratan mencapai gelar

SARJANA EKONOMI

Pada

PROGRAM STUDI MANAJEMEN STIE STAN-INDONESIA MANDIRI

Bandung, Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,

Evan Jaelani, S.T., M.M.

NIDN. 0420058401

Dr. Ivan Aries Setiawan, M.M.

NIDN. 0413056604

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

- (1) Naskah Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Mandiri maupun di perguruan tinggi lainnya.
- (2) Skripsi ini murni merupakan karya penelitian saya sendiri dan tidak menjiplak karya pihak lain. Dalam hal ada bantuan atau arahan dari pihak lain maka telah saya sebutkan identitasnya dan jenis bantuannya di dalam lembar kata pengantar.
- (3) Seandainya ada karya pihak lain yang ternyata memiliki kemiripan dengan karya saya ini, maka hal ini adalah di luar pengetahuan saya dan terjadi tanpa kesengajaan dari pihak saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti adanya kebohongan dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Mandiri.

Bandung, Oktober 2020

Yang membuat Pernyataan

ONDO SAMUEL HASIHOLAN SINAGA

381763008

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh *organization citizen behavior* dan *perceived organization support* terhadap kinerja karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Subjek adalah 50 responden yang berada di PT. ISS Bandung. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *organization citizen behavior* dan *perceived organization support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci :** *organization citizen behavior*, *perceived organization support* dan kinerja karyawan

## **ABSTRACT**

*This study examines the effect of organizational citizen behavior and perceived organization support on employee performance. The data analysis method used is descriptive analysis and multiple regression analysis. Subjects were 50 respondents who were at PT. ISS Bandung. Hypothesis testing shows that organizational citizen behavior and perceived organization support have a positive effect on employee performance.*

*Keywords: organization citizen behavior, perceived organization support and employee performance*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	5
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	6
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN .....	7
PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.2. Teori Sikap Kerja .....	7
2.2.1. Pengertian Sikap .....	7
2.2.2. Faktor-faktor Pembentuk Sikap .....	8
2.2.3. Komponen Sikap .....	9
2.2.4. Karakteristik Sikap .....	10
2.2.5. Macam-macam Sikap .....	11
2.3. <i>Organizational Citizen Behavior</i> (OCB) .....	12
2.3.1. Pengertian <i>Organizational Citizen Behavior</i> (OCB) .....	12
2.3.2. Dimensi-dimensi <i>Organizational Citizen Behavior</i> (OCB) .....	13
2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	14
2.3.4. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	15

2.4. <i>Perceived Organization Support</i> (POS) .....	17
2.4.1. Pengertian <i>Perceived Organization Support</i> (POS) .....	17
2.4.2. Antesenden <i>Perceived Organization Support</i> (POS).....	19
2.4.3. Dampak <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	20
2.5. Kinerja Karyawan.....	20
2.5.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	20
2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	21
2.5.3. Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan .....	22
2.5.4. Indikator Kinerja Karyawan .....	22
2.6. Penelitian Sebelumnya .....	23
2.6.1. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan .....	23
2.6.2. <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	24
2.7. Kerangka Teoritis .....	24
2.8. Model Analisis .....	25
2.9.1. Hipotesis .....	25
BAB III .....	26
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Objek Penelitian .....	26
3.2. Lokasi Penelitian .....	26
3.2.1. Sejarah PT ISS Bandung.....	26
3.3. Metode Penelitian.....	27
3.3.1. Unit Analisis .....	28
3.3.2. Sampel dan Populasi .....	28
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel.....	29
3.3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.5. Jenis Sumber Data .....	31
3.3.6. Operasionalisasi Variabel .....	32
3.3.7. Instrumen Pengukuran .....	35
3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran.....	36
3.3.9. Teknik Analisis Statistik Deskriptif.....	38

3.3.10. Rata-rata dan Deviasi Standar.....	40
3.3.11. Pengujian Hipotesis .....	41
BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1. Profil Responden .....	44
4.1.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2. Profil Responden berdasarkan Usia.....	44
4.1.3. Profil Responden berdasarkan Status Marital.....	45
4.1.4. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	46
4.1.5. Profil Responden berdasarkan Lama Kerja .....	46
4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran .....	47
4.2.1. Uji Validitas.....	47
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.3. Tanggapan Responden.....	51
4.3.1. Tanggapan Responden.....	52
4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi antar Variabel.....	70
4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar.....	70
4.4.2. Korelasi antar Variabel .....	71
4.5 Pengujian Hipotesis .....	72
4.5.1 Koefisien Determinasi .....	73
4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan .....	74
4.6.1. Pembahasan .....	74
4.6.2. Implikasi .....	76
4.6.3. Keterbatasan.....	77
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran .....	80
5.2.1. Saran Teoritis .....	80
5.2.2. Saran Praktis .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	34
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel .....	36
Tabel 3.3 Kriteria Pengukuran Variabel .....	39
Tabel 4.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Marital.....	45
Tabel 4.4 Profil Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	46
Tabel 4.5 Profil Berdasarkan Lama Kerja.....	46
Tabel 4.6 Uji Validitas Organizational Citizen Behaviour .....	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Perceived Organizational Support .....	49
Tabel 4.8 Uji Validitas Kinerja Karyawan .....	49
Tabel 4.9 Pengukuran Realibilitas .....	50
Tabel 4.10 Kriteria Pengukuran Variabel .....	51
Tabel 4.11 Mengoptimalkan Waktu Kerja .....	52
Tabel 4.12 Provokatif .....	53
Tabel 4.13 Subjektif .....	53
Tabel 4.14 Mendukung Atasan Dalam Kondisi Darurat .....	54
Tabel 4.15 Mengikuti Perkembangan Organisasi Tempat Kerja .....	54
Tabel 4.16 Inisiatif Pribadi .....	55
Tabel 4.17 Kerja Efisiensi .....	56
Tabel 4.18 Hadir Tepat Waktu .....	56
Tabel 4.19 Bekerja Sesuai Prosedure .....	57
Tabel 4.20 Tolong Menolong .....	57
Tabel 4.21 Problem Solving .....	58
Tabel 4.22 Memberikan Orientasi Pada Karyawan .....	59
Tabel 4.23 Resume Total Skor Organizational Citizen Behaviour .....	59
Tabel 4.24 Organisasi Bangga .....	60
Tabel 4.25 Kepedulian Organisasi .....	61

Tabel 4.26 Organisasi Menghargai Kontribusi .....	61
Tabel 4.27 Organisasi Mendengarkan Ide Karyawan .....	62
Tabel 4.28 Organisasi Menunjukkan Perhatian Yang Cukup .....	62
Tabel 4.29 Organisasi Bertanggung Jawab .....	63
Tabel 4.30 Supervisor Dapat Diandalkan .....	63
Tabel 4.31 Supervisor Menampung Kendala .....	64
Tabel 4.32 Supervisor Peduli Terhadap Kesejahteraan .....	65
Tabel 4.33 Resume Total Skor Preceived Organizational Support .....	65
Tabel 4.34 Pekerjaan Saya Lebih Baik Dari Karyawan Lain .....	66
Tabel 4.35 Kualitas Pekerjaan Standar Resmi Yang Ditetapkan .....	67
Tabel 4.36 Pekerjaan Melebihi Rata-rata Karyawan Lain .....	67
Tabel 4.37 Berusaha Lebih Keras Dibandingkan Dengan Karyawan Lain .....	68
Tabel 4.38 Manajemen Finansial Karyawan .....	68
Tabel 4.39 Pengetahuan Pekerjaan Sangat Baik .....	69
Tabel 4.40 Resume Total Skor Kinerja Karyawan .....	69
Tabel 4.41 Statistik Deskriptif .....	70
Tabel 4.42 Korelasi Antar Variabel .....	71
Tabel 4.43 Uji-t .....	72
Tabel 4.44 Koefisien Determinasi.....	73

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Analisis Penelitian .....	25
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup .....	87
Lampiran 2 : Kuesioner .....	88
Lampiran 3 : Tanggapan Responden .....	92
Lampiran 4 : Uji Validitas Dan Realibilitas .....	96
Lampiran 5 : Statistik Deskriptif dan Korelasi Antar Variabel .....	101
Lampiran 6 : Uji Regresi .....	102

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi penopang dan teman terbaik penulis sepanjang hidupnya. Hanya karena kebaikan Kasih dan Berkat-Nya lah yang menuntun penulis dalam mengerjakan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Organization Citizen Behavior* dan *Perceived Organization Support* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. ISS Bandung”**.

Skripsi yang penulis teliti ini membahas mengenai pentingnya perilaku warga organisasi dan dukungan organisasi di suatu perusahaan, dimana diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan khususnya di PT. ISS Bandung. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi berganda menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan tinggi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *organization citizen behavior* dan *perceived organization support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari adanya ketidak sempurnaan akibat masih kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, karena itu penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis pun dengan senang hati menerima kritik dan saran dari pembaca sekalian.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan secara materi maupun bantuan secara dukungan moril. Maka atas bantuan tersebut, dengan segala kerendahan hati,

perkenankanlah penulis untuk menyampaikan banyak-banyak ucapan terima kasih kepada

1. Yang Terhormat Bapak Dr. Ivan Aries Setiawan, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ilmu yang sangat berharga serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Evan Jaelani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
3. Bapak Dr. Chairuddin, Ir.,M.M., M.T. selaku ketua STMIK dan STIE STAN Indonesia Mandiri.
4. Bapak Ferdiansyah, S.E., M.Ak. selaku Ketua Yayasan Indonesia Mandiri.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung
6. Kepala dan seluruh Staf Administrasi, BAAK, BAUKEE, Perpustakaan, dan Karyawan STIE STAN- Indonesia Mandiri Bandung
7. Pimpinan, manajemen dan seluruh karyawan PT.ISS Bandung atas dukungan, bantuan informasi dan data-data yang diperlukan oleh penulis serta kepeduliannya.
8. Kedua orang, yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dana, moril dan materill, serta doanya yang tidak ada hentinya untuk penulis.
9. Abang ipar, kakak kandung dan semua keponakan yang saya cintai yang sudah memberikan doa, semangat dan keceriaan.

10. Teman-teman Alumni Universitas Widyatama yang memberikan semangat dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini (Bang Suran, Bang Pondel, Kak Yunita, Lae Ando, Friendly, Kiting, Franklyn, Vinda, Lidya, Ivan, Martin, Janter, Roni, Anton, Irwan, Pondang dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan di STIE STAN-Indonesia Mandiri Bandung yang mana kekompakan, kepedulian dan waktu kebersamaan yang tidak bisa terlupakan.
12. Kakak tingkat STMIK dan STIE STAN-Indonesia Mandiri Firda, Yusup, Ilham, Abeng, Dinda dan Linda yang selalu memberikan inspirasi dan semangat bagi penulis.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan yang telah di berikan akan menjadi pahala dan mendapat balasan berlipat dari Tuhan yang Maha Esa. Aamiin. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Bandung, 23 Sepetember 2020

Penulis,

Ondo Samuel Hasiholan Sinaga

381763008

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Globalisasi perekonomian saat ini membawa tantangan baru bagi organisasi untuk tetap bertahan dalam persaingan yang makin kompetitif. Organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten agar mampu menjalankan dan menyelesaikan tugas dan kewajibannya secara lebih baik (Fauth *et al.*, 2009).

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting yang dimiliki oleh suatu perusahaan dan sangat perlu mendapatkan perhatian lebih serius terutama perusahaan jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin, dan memperbaiki pengembangan kinerja karyawan yang baik dan bertanggung jawab (Waspodo *et al.*, 2013). Maka dari itu kinerja karyawan sebagai kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Berbicara tentang kinerja, menurut Mangkunegara (2008) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan adalah hal yang penting untuk diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang sering berubah (Tampi 2014). Penelitian yang dilakukan pada tahap pengamatan

di awal pra penelitian menemukan adanya penurunan kualitas kinerja di PT. ISS Bandung.

PT. ISS Indonesia bergerak pada bidang *facility services* yang memiliki enam bisnis utama yaitu *cleaning services*, *business support services*, *property maintenance services*, *access control services* dan *parking management*. PT. ISS Indonesia merupakan perusahaan jasa yang mana setiap bisnisnya mengutamakan sumber daya manusia sehingga diperlukan proses rekrutmen dan seleksi yang baik dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan setiap bisnis dari PT. ISS Indonesia. Pada penelitian ini peneliti hanya meneliti karyawan pada divisi *cleaning service*. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan mendapatkan beberapa informasi bahwa rata-rata karyawan, khususnya divisi *cleaning service* di PT. ISS area Universitas Kristen Maranatha Bandung mengalami penurunan kualitas kinerja. Penurunan kualitas kerja ini diketahui dari adanya keluhan dari para klien, staff, dosen dan *user*(mahasiswa) yang berada di Universitas Kristen Maranatha. Keluhan tersebut dapat mengurangi kepercayaan Universitas Kristen Maranatha kepada PT. ISS Bandung yang dapat mengakibatkan putusnya kontrak kerja sama.

Memahami pentingnya kinerja karyawan bagi organisasi, para ahli menetapkan sejumlah faktor penting yang dianggap dapat meningkatkan kinerja karyawan diantaranya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan *Perceived Organizational Support (POS)*.

*Organizational citizenship behavior (OCB)* atau perilaku warga organisasi merupakan perilaku individu diluar peran yang secara tidak langsung atau

eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja formal dan secara agregat mampu meningkatkan efektifitas organisasi (Organ dalam Lestari, 2018). Gibson *et al.* (2011) dalam Suzana (2017) berpendapat bahwa OCB sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. Organisasi yang mempunyai karyawan OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik pula (Robbins dan Judge dalam Ticoalu, 2013).

Salah satu faktor lain yang dianggap dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah *Perceived Organization Support* (POS). POS merupakan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi, mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka, POS akan memperkuat keyakinan karyawan bahwa organisasi mengakui dan memberikan penghargaan atas peningkatan kinerja yang telah dilakukan (Rhoades dan Eisenberger dalam Wulandari dan Andriani, 2019). Dukungan yang diberikan tersebut sangat penting dan mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat POS yang tinggi akan lebih maksimal memberikan kinerjanya (Robbins dan Judge dalam Ariani dan Afrianti, 2017).

Terdapat sejumlah penelitian yang mengkaji keterkaitan antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Penelitian Setyaningrum (2020) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian Rahayu dan Yanti (2020), menunjukkan hasil yang berbeda, dimana *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lain dilakukan untuk mengkaji pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Putra *et al*, (2019) menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. akan tetapi terdapat hasil penilitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2019) *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan inkonsistensi diatas penulis melihat adanya perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu hasil analisis diatas, penulis ingin mengkaji ulang pengaruh *organizational citizen behavior dan perceived organization* terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu penulis menetapkan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan di PT. ISS Bandung*”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana *organizational citizenship behavior* menurut persepsi responden PT ISS Bandung ?
2. Bagaimana *perceived organizational support* menurut persepsi responden PT ISS Bandung ?
3. Bagaimana kinerja karyawan menurut persepsi responden PT ISS Bandung ?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT ISS Bandung ?

5. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT ISS Bandung ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *organizational citizenship behavior* di PT ISS Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *perceived organizational support* di PT ISS Bandung.
3. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kinerja kerja di PT ISS Bandung.
4. Untuk mengetahui apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT ISS Bandung.
5. Untuk mengetahui apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT ISS Bandung

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan teoritis khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan dengan penelitian ini. Secara terperinci manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk dapat menambah ilmu pengetahuan serta sebagai dokumentasi dalam upaya pengembangan keilmuan dan sebagai tambahan referensi untuk penelitian lebih

lanjut yang berkaitan dengan bagaimana dan seberapa besar *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi piha-pihak berikut:

##### **1. Untuk Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pada bidang ilmu sumber daya manusia, khususnya masalah yang diteliti, yaitu pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

##### **2. Untuk PT ISS Bandung**

Untuk dapat mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* yang dilakukan di PT ISS bandung dalam menerapkan perilaku organisasi dan dukungan organisasi yang baik agar dapat memberikan kinerja yang baik untuk karyawan dan untuk organisasi.

##### **3. Untuk STIE STAN-Indonesia Mandiri**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi pemikiran bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut sebagai bahan tambahan referensi terutama bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Pada tinjauan pustaka ini, penulis memaparkan konsep-konsep berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Konsep-konsep serta studi-studi sebelumnya mengenai keterkaitan antara *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

#### **2.2. Teori Sikap Kerja**

##### **2.2.1. Pengertian Sikap**

Seorang individu sangat erat hubungannya dengan sikapnya masing-masing sebagai ciri pribadinya. Sikap pada umumnya sering diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan individu untuk memberikan tanggapan pada suatu hal. Pengertian sikap dijelaskan oleh Azwar (2010) dalam Margaretha (2012) sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seorang individu terhadap objek yang kemudian memunculkan perilaku individu terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu.

Pengertian lain juga disampaikan oleh Sarwono & Meinarno (2009) dalam Margaretha (2012) sikap adalah proses penilaian yang dilakukan oleh seorang individu terhadap suatu objek. Objek yang disikapi individu dapat berupa benda, manusia atau informasi. Proses penilaian seseorang terhadap suatu objek dapat berupa penilaian positif dan negatif. Sedangkan menurut Robbins dan Judge

(2008) dalam Margaretha (2012) sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli mengenai sikap, maka dapat disimpulkan bahwa sikap adalah suatu reaksi atau respon berupa penilaian yang muncul dari seorang individu terhadap suatu objek. Sikap juga dapat dikatakan sebagai suatu perwujudan adanya kesadaran terhadap lingkungannya. Proses yang mengawali terbentuknya sikap adalah objek disekitar individu memberikan stimulus yang kemudian mengenai alat indra individu, informasi yang ditangkap mengenai objek kemudian diproses di dalam otak dan memunculkan suatu reaksi. Penilaian yang muncul, positif atau negatif dipengaruhi oleh informasi sebelumnya atau pengalaman pribadi individu (Margaretha, 2012).

### **2.2.2. Faktor-faktor Pembentuk Sikap**

Sikap manusia tidak terbentuk sejak manusia dilahirkan. Sikap manusia terbentuk melalui proses social yang terjadi selama hidupnya, dimana individu mendapatkan informasi dan pengalaman. Proses tersebut dapat berlangsung di dalam lingkungan keluarga, sekolah maupun masyarakat. Saat terjadi proses social terjadi hubungan timbal balik antara individu dan sekitarnya.

Adanya interaksi dan hubungan tersebut kemudian membentuk pola sikap individu dengan sekitarnya. Azwar (2010) dalam Margaretha (2012) menguraikan faktor pembentuk sikap yaitu pengalaman yang kuat, pengaruh orang lain yang dianggap penting, pengaruh kebudayaan, media massa, lembaga pendidikan dan lembaga agama, pengaruh factor emosional.

### 2.2.3. Komponen Sikap

Sikap yang ditunjukkan individu terhadap objek, mempunyai struktur yang terdiri dari beberapa komponen. Azwar (2010) dalam Margaretha (2012) menjelaskan komponen dalam struktur sikap yaitu:

1. Komponen kognitif, yaitu suatu kepercayaan dan pemahaman seorang individu pada suatu objek melalui proses melihat, mendengar dan merasakan. Kepercayaan dan pemahaman yang terbentuk memberikan informasi dan pengetahuan mengenai objek tersebut.
2. Komponen afektif, yaitu komponen yang berhubungan dengan permasalahan emosional individu terhadap sesuatu.
3. Komponen perilaku atau konatif, yaitu kecenderungan berperilaku seorang individu terhadap objek yang dihadapinya.

Komponen utama sikap yang dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2008) dalam Margaretha (2012), yaitu:

1. Komponen kognitif (*cognitive component*), yaitu segmen opini atau keyakinan dari sikap. Komponen kognitif terdiri dari pengetahuan. Pengetahuan inilah yang akan membentuk keyakinan dan pendapat tertentu tentang objek sikap.
2. Komponen afektif (*affective component*), yaitu segmen emosional atau perasaan dari sikap. Komponen afektif berhubungan dengan perasaan senang atau tidak senang, sehingga bersifat evaluatif. Komponen ini erat hubungannya dengan sistem nilai yang dianut pemiliki sikap.

3. Komponen perilaku (*behavioral component*), yaitu niat untuk berperilaku dalam cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu. Komponen perilaku dalam struktur sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku dengan yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan obyek sikap yang dihadapi.

Sikap individu perlu diketahui arahnya, negatif atau positif. Untuk mengetahui arah sikap manusia dapat dilihat dari komponen-komponen sikap yang muncul dari seorang individu. Jadi dapat disimpulkan bahwa komponen sikap mencakup tiga aspek yaitu komponen kognitif, afektif dan konatif. Komponen kognitif berupa pemahaman, pengetahuan, pandangan dan keyakinan seseorang terhadap objek. Komponen afektif yaitu perasaan senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Komponen konatif yaitu kecenderungan bertindak terhadap objek sikap yang menunjukkan intensitas sikap yaitu besar kecilnya intensitas bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap (Margaretha, 2012).

#### **2.2.4. Karakteristik Sikap**

Menurut Schiffman dan Kanuk (2008 : 222) dalam Kumalasari (2016) karakteristik sikap terdiri dari:

1. Obyek Sikap, kata obyek dalam definisi mengenai sikap yang berorientasi pada konsumen harus ditafsirkan secara luas meliputi konsep yang berhubungan dengan konsumsi atau pemasaran khusus, seperti produk, merk, jasa, kepemilikan, penggunaan produk, sebab-sebab atau isu, orang, iklan, situs internet, harga, medium, atau pedagang ritel.

2. Sikap adalah kecenderungan yang dipelajari, hal ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli dibentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan dari orang lain, iklan media masa, dan bentuk pemasaran langsung (seperti katalog ritel).
3. Sikap mempunyai konsistensi, hal ini berarti sikap relatif konsisten dengan perilaku yang dicerminkannya.
4. Sikap terjadi dalam situasi tertentu, maksud situasi disini adalah berbagai peristiwa atau keadaan yang pada tahap dan waktu tertentu, mempengaruhi hubungan antara sikap dan perilaku konsumen. Situasi tertentu dapat menyebabkan para konsumen berperilaku dengan cara yang kelihatannya tidak konsisten dengan sikap mereka.

#### **2.2.5. Macam-macam Sikap**

Menurut Partini dalam Sunyoto (2012 : 274) dalam Kumalasari (2016), sikap dapat dibedakan menjadi dua yaitu sikap sosial dan sikap individual

1. Sikap Sosial Sikap sosial merupakan sikap yang tidak dinyatakan oleh seorang saja tetapi diperhatikan oleh orang-orang sekelompoknya. Objeknya adalah objek sosial dan dinyatakan berulang-ulang.
2. Sikap Individu Sikap Individu merupakan sikap yang hanya dimiliki secara individual seorang demi seorang. Objeknya bukan merupakan objek sosial.

Selain pembagian sikap seperti tersebut diatas, sikap juga dibedakan atas:

1. Sikap Positif, sikap positif yaitu sikap yang menunjukkan penerimaan, mengakui, menyetujui serta melaksanakan norma-norma yang berlaku di mana individu itu berada.

2. Sikap Negatif, sikap negatif yaitu sikap yang menunjukkan perilaku yang tidak setuju terhadap norma-norma yang berlaku di mana individu berada.

Sikap positif dan sikap negatif berhubungan dengan norma, tanpa mengetahui norma yang berlaku maka tidak akan tahu apakah sikap seseorang itu positif atau negatif (Sunyoto, 2012 : 274)

### **2.3. *Organizational Citizen Behavior (OCB)***

#### **2.3.1. *Pengertian Organizational Citizen Behavior (OCB)***

Van Dyne (1994) dalam Djastuti *et al.*, 2008) yang mendefinisikan OCB sebagai : "*a global concept that contains all positive organizationally relevant behaviors (no matter even if it is an extra or in-role behavior or political behaviors) of individual organization members*". Konsep ini menjelaskan bahwa OCB merupakan konsep global yang mengandung semua perilaku positif yang relevan dari anggota organisasi. OCB mampu mengatur saling ketergantungan, antara masing-masing anggota unit kerja, sehingga dapat meningkatkan pencapaian hasil yang kolektif, mengurangi kebutuhan organisasi dalam mengorbankan sumber daya langka dengan fungsi pemeliharaan sederhana, karena mampu membebaskan sumber daya dari produktivitas, dan memperbaiki kemampuan orang lain untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan pembebasan waktu untuk perencanaan efisiensi yang lebih, penjadwalan, pemecahan masalah dan lain-lain (Podsakoff *et al.* dalam Kim, 2006).

OCB bukanlah perilaku yang dituntut secara paksa. Karyawan tidak bisa dipaksa untuk melakukan atau menunjukkan OCB. Demikian pula, karyawan

tidak dapat atau tidak mengharapkan apapun dari imbalan resmi untuk menunjukkan OCB (Bukhari dalam Jiwa *et al.*, 2019)

OCB adalah perilaku individu diluar peran yang secara tidak langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja formal dan secara agregat mampu meningkatkan efektifitas organisasi (Organ dalam Lestari (2018).

### **2.3.2. Dimensi-dimensi *Organizational Citizen Behavior* (OCB)**

Menurut Organ (1988) dalam Lestari (Lestari) terdapat lima dimensi yang memiliki kontribusi dalam OCB yaitu :

1. *Conscientiousness*, yaitu karyawan yang memiliki perilaku in-role yang memenuhi tingkat diatas standar minimum yang disyaratkan perusahaan.
2. *Altruism*, yaitu perilaku membantu anggota lain dari organisasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka
3. *Civic Virtue*, yaitu perilaku yang mengacu pada keterlibatan konstruktif dalam proses kebijakan organisasi dan kontribusi dalam perilaku ini dapat dilakukan dengan bebas untuk keberlangsungan hidup dan kemajuan organisasi
4. *Sportmanship*, yaitu perilaku yang lebih menekankan pada aspek- aspek positif organisasi dari pada aspek-aspek negatif, mengindikasikan perilaku tidak senang, tidak mengeluh dan membesar-besarkan masalah kecil
5. *Courtesy*, yaitu perilaku dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah antara karyawan, sehingga orang yang memiliki

### **2.3.3. Faktor–faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Berber dan Rofcanin dalam Lestari (2018) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja, hubungan kepuasan kerja dengan OCB berakar pada hipotesis “kepuasan menyebabkan kinerja” terutama terkonsentrasi pada sikap karyawan. Ketika karyawan termotivasi dari pemuas dalam dan luar diri mereka, mereka akan membalas bahkan melampaui persyaratan formal tugas mereka.
2. Kesan karyawan, karyawan dapat membantu orang lain dan membutuhkan tanggung jawab atas tugas tambahan untuk mendorong citra yang baik dirinya dalam organisasi.
3. Kepribadian karyawan, orang yang menilai tinggi pada dimensi keramahan, penelitian menunjukkan bahwa mereka mempunyai kecenderungan untuk membantu orang lain, berfikir positif dari rekan-rekan mereka dan untuk mengantisipasi kebutuhan orang lain.
4. Kepemimpinan, perilaku pemimpin mendukung dalam membentuk perilaku OCB, hal ini dikarenakan perilaku pemimpin berperilaku baik kepada karyawan secara langsung atau tidak akan membantu karyawan dalam menyelesaikan persoalan dan sebagai imbalannya, karyawan akan merasa berkewajiban untuk membalas perilaku baik itu.

5. Karakteristik tugas, memiliki hubungan yang konsisten dengan OCB. Mereka telah mengidentifikasi beberapa karakteristik tugas secara instrinsik yang memotivasi karyawan dalam mengerjakan tugas. Karakteristik tugas yang paling jelas termasuk kemandirian dalam mengerjakan tugas, rutinitas, dan tugas yang saling ketergantungan dalam tujuan.
6. Kelompok dan organisasi, berperan dalam membentuk signifikansi OCB karyawan. Luasnya formalisasi organisasi, dukungan organisasi yang dirasakan, jarak ditempatkan antara karyawan dan orang lain dengan organisasi merupakan beberapa variable yang dianalisis sebagai predictor OCB karyawan.

#### **2.3.4. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Podsakoff dalam Mariman *et al.* (2015: 16) manfaat OCB dalam peningkatan kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja, karyawan yang membantu dan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dapat menjadi seorang karyawan yang lebih produktif. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan pegawai akan membantu menyebarkan *best practice* (contoh yang baik) ke seluruh unit kerja kelompok
2. Meningkatkan produktivitas manajer, Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue*, akan membantu seorang manajer menerima saran dan umpan balik yang berharga dari pegawai untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan membantu manajer agar terhindar dari krisis manajemen

3. Menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif, Karyawan yang saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah pekerjaan, maka tidak perlu melibatkan manajer dan konsekuensinya adalah manajer dapat memakai waktunya untuk melaksanakan tugas lain. Karyawan yang menampilkan sikap *conscientiousnes* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimum dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, dengan begitu banyak waktu yang biasa digunakan untuk tugas yang lebih penting
4. Membantu menghemat sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, Suatu hal yang alami dengan menghasilkan perilaku menolong adalah bahwa hal tersebut dapat mempertinggi semangat tim, moral dan kependuan, kemudian mengurangi kebutuhan anggota kelompok untuk menghabiskan energi dan fungsi waktu pemeliharaan dalam kelompok. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerjanya dan bersikap sportif dengan mengurangi konflik antar kelompok, dengan demikian dapat mengurangi waktu yang terbuang
5. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaann saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmasnship* (misalnya, tidak

mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen organisasi

6. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja dan yang memiliki beban kerja yang cukup berat dapat meningkatkan stabilitas dalam unit kerja. Karyawan yang memiliki sifat *consientinous* cenderung mempertahankan tingkat kinerjanya secara konsisten

#### **2.4. Perceived Organization Support (POS)**

##### **2.4.1. Pengertian Perceived Organization Support (POS)**

POS merupakan tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk menghargai peningkatan usaha kerja yang dilakukan oleh karyawan. Sementara itu karyawan mempercayai bahwa organisasi memiliki orientasi positif atau negatif secara umum terhadap karyawan yang mencakup pengakuan atas kontribusi dan kepedulian terhadap kesejahteraan (Nufus, 2014).

Oleh karena itu, karyawan menunjukkan pola kesepakatan yang konsisten dengan berbagai pernyataan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi serta memantau cara organisasi memperlakukan karyawannya dengan baik atau tidak dan memeriksa apakah akan menguntungkan apabila dalam keadaan yang berbeda (Eisenberger dalam Ariani dan Afriyanti, 2017).

Rhoades, Eisenberger, dan Armeli (2001:42-51) dalam Elayati dan Nuzulia (2016) menyatakan bahwa dukungan organisasi adalah keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteraannya. POS memenuhi kebutuhan sosioemosional, memberikan jaminan bahwa bantuan akan tersedia saat dibutuhkan, dan

menunjukkan kesiapan organisasi untuk timbal balik atas kinerja yang dilakukan. Dukungan organisasi dapat dilihat sebagai perasaan bangga terhadap karyawan, memberi gaji karyawan secara adil dan memenuhi kebutuhan mereka.

Rhoades dan Eisenberger (2002: 698-714) dalam Elayati dan Nuzulia (2016) menjelaskan POS merupakan dukungan organisasi yang dinilai dengan keyakinan yang menyeluruh mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya untuk memperlakukan karyawan dengan adil.

POS adalah keyakinan global yang dibentuk oleh pegawai mengenai penilaian mereka terhadap organisasi yang dibentuk berdasarkan pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, interaksi dengan agen organisasi dan penilaian mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan (Rhoades & Eisenberger dalam Elayati dan Nuzulia, 2016).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa POS merupakan dukungan organisasi yang dinilai secara global oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya untuk memperlakukan karyawan dengan adil yang dibentuk berdasarkan pengalaman karyawan terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, interaksi dengan agen organisasi dan penilaian mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan (Elayani dan Nuzulia, 2016).

#### **2.4.2. Anteseden *Perceived Organization Support* (POS)**

Menurut Eisenberger (2002) dalam Ariani dan Afriyanti (2017) terdapat tiga anteseden dalam persepsi dukungan organisasional yang diterima karyawan, berikut ini :

1. *Fairness* (Keadilan), keadilan prosedural adalah keadilan dalam menentukan distribusi sumber daya di antara karyawan, berkaitan dengan keadilan prosedural dalam konsep organisasional yang dirasakan dalam politik organisasi, mengacu pada kesempatan untuk dapat mempengaruhi orang lain dengan cara mempromosikan kepentingan pribadi, memberikan rewards untuk prestasi individu atau kemajuan organisasi. Keadilan prosedural dan politik organisasi sebaiknya dimasukkan dalam kategori umum yang sama, dengan memberikan perlakuan yang adil pada setiap karyawan.
2. *Supervisor Support* (dukungan *supervisor*), *supervisor* harus dapat bertindak sebagai agen organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan dengan seadil-adilnya. Setiap karyawan akan menganalisis calon atasan untuk menilai apakah calon atasan tersebut akan menguntungkan atau tidak bagi dirinya. Hal itu dapat digunakan sebagai salah satu indikasi dari dukungan organisasi. Selain itu, karyawan yang mampu memahami evaluasi dari bawahan yang sering disampaikan kepada pihak manajemen puncak, akan dapat lebih berkontribusi terhadap asosiasinya dengan dukungan supervisor dengan persepsi dukungan organisasional.
3. *Organizational Rewards and Job Conditions* (*Reward* dan Kondisi Kerja). yaitu penghargaan organisasi meliputi gaji, tunjangan, bonus, promosi,

pelatihan, pengembangan, sedangkan kondisi kerja tercermin adanya kondisi kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan.

### **2.4.3. Dampak *Perceived Organizational Support* (POS)**

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) dalam Wulandari dan Andriani (2019) terdapat beberapa macam dampak yang akan dirasakan sebagai akibat dari persepsi dukungan organisasional yang diterima oleh karyawan dalam sebuah organisasi yaitu :

1. *Organizational Commitment*, sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.
2. *Job Involvement*, sikap individu yang ingin mencerminkan mempunyai keterkaitan kepada organisasi dan memberikan kontribusi kepada organisasi.

## **2.5. Kinerja Karyawan**

### **2.5.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada karyawannya (Wartono, 2017).

Kusriyanto, dalam Mangkunegara (2005:9), mendefinisikan kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)". Selanjutnya menurut Gomes dalam Mangkunegara (2005:9), mengatakan bahwa definisi kerja karyawan sebagai :

“ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”.

Menurut Gibson (1997) dalam Septianto *et al.* (2011) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya.

### **2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Simanjuntak dalam Devita dan Musadad (2017) menyatakan ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Individu, adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja
2. Dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.
3. Dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial

yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

### **2.5.3. Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan**

Mangkunegara (2008) mengemukakan empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. Efisiensi waktu, waktu penyelesaian tugas yang diberikan dan sikap terhadap waktu luang.
2. Produktivitas, kemampuan untuk menyelesaikan target dan kemampuan menumbuhkan ide.
3. Kualitas hasil, meningkatkan kualitas hasil pekerjaan, tidak banyak melakukan kesalahan, dan tidak melakukan kecurangan.
4. Perilaku, tanggung jawab dan menghargai kritik

### **2.5.4. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut (Porter *et al.*, 1997) dalam Mas'ud (2004) indikator-indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Secara kualitas, pekerjaan jauh lebih baik.
2. Kualitas pekerjaan melampaui standar resmi yang ditetapkan.
3. Secara kuantitas, pekerjaan melebihi rata-rata karyawan lain
4. Berusaha dengan lebih keras dibandingkan dengan karyawan
5. Kemampuan dalam mengendalikan biaya-biaya yang tidak perlu jauh lebih baik
6. Pengetahuan saya terhadap pekerjaan yang saya hadapi sangat baik.

## **2.6. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. oleh karena itu pembangunan hipotesis di dasarkan pada hasil-hasil studi sebelumnya

### **2.6.1. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja**

#### **Karyawan**

Mengenai keterkaitan antara pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, terdapat sejumlah penelitian yang menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitriastuti (2013) melakukan penelitian menggunakan desain penelitian survei dan responden adalah 89 pegawai pemerintah industri dan organisasi perdagangan, yang berlokasi di Kutai. Hasil analisis menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian selanjutnya dilakukan oleh Putrana *et al.*, (2016) populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Gelora Persada Mediatama Semarang, dengan jumlah 50 orang. Dengan hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian selajutnya yang dilakukan oleh Putri *et al.*, (2017) sampel dalam penelitian ini sebanyak 49 orang yang merupakan karyawan Rumah Sakit Baptis Batu. Dengan hasil penelitian menunjukkan menunjukkan bahwa

*organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **2.6.2. Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan**

Mengenai keterkaitan antara pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan, terdapat sejumlah penelitian yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian lain yang dilakukan Murniasih dan Sudarma (2016) melakukan penelitian 62 karyawan PT. Indonesia di Kota Madiun. Hasil analisis menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil penelitian selanjutnya dilakukan oleh Ariarni dan Afrianty (2017) responden dalam penelitian ini adalah 62 karyawan PT. Indonesia Kota Madiun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Aswin *et al.*, (2017) sampel dalam penelitian ini sebanyak 63 responden yang merupakan karyawan Dinas Perindustrian Bali. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## **2.7. Kerangka Teoritis**

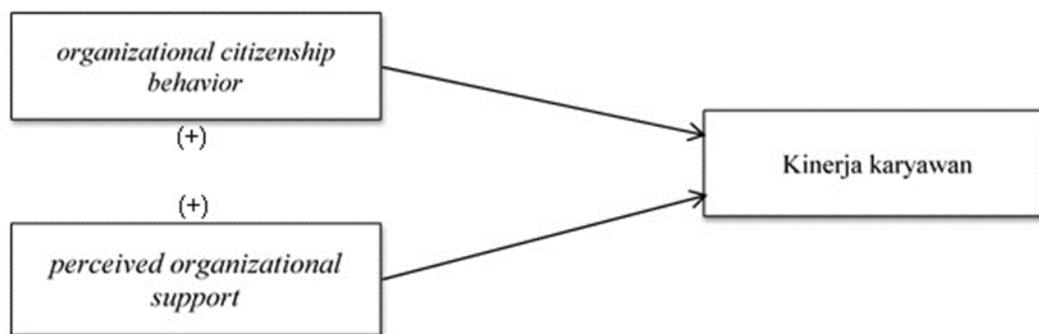
Berdasarkan telaah pada literatur-literatur terkait dan bukti-bukti empiris terdahulu sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka selanjutnya disusun sebuah model analisis secara diagramatis dimana, *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* yang merupakan variabel bebas.

Sedangkan untuk variabel terikat adalah kinerja karyawan. Peneliti mengharapkan adanya pengaruh positif pada *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan.

## 2.8. Model Analisis

Mengacu pada kerangka teoritis yang penulis susun dapat dikemukakan model analisis seperti yang tercantum pada gambar berikut:

**Gambar 2.1. Model analisis penelitian**



### 2.9.1. Hipotesis

Berdasarkan studi sebelumnya, dan model analisis dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>2</sub> : *Perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* dan kinerja karyawan serta pengaruh *organizational citizenship behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada karyawan PT ISS Bandung yang berada di area kerja Universitas Kristen Maranatha.

##### **3.2.1. Sejarah PT ISS Bandung**

PT ISS didirikan pada tahun 1901 di Copenhagen, Denmark, dengan mengedepankan pelanggan sebagai salah satu pilar strategis. Kini ISS telah berkembang menjadi salah satu penyedia layanan fasilitas terkemuka di dunia dengan lebih dari 491.000 staf dengan aktivitasnya di lebih dari 70 negara, menyediakan berbagai fasilitas layanan, termasuk *cleaning, property, catering, support, security, facility management* dan *integrated facility services*. Melalui staf terampil dan terlatih, ISS mampu memberikan nilai bagi klien dengan mengambil alih kegiatan non-inti mereka dan memungkinkan mereka untuk fokus pada bisnis. Saat ini klien ISS bervariasi mulai dari sektor publik hingga swasta yang tersebar di seluruh Eropa, Asia, Amerika Utara, Amerika Latin, dan Pasifik.

Di ISS Indonesia, klien telah menjadi fokus utama kami sejak pertama kali didirikan di tahun 1996. Selama 21 tahun beroperasi, ISS Indonesia telah berkembang menjadi salah satu perusahaan penyedia layanan fasilitas terintegrasi terkemuka dengan lebih dari 62.000 staf, 3.000 klien, dan 9 kantor cabang yang tersebar di Medan, Pekanbaru, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan, Makassar, Bali dan Palembang.

Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan fasilitas terpadu, kami di ISS Indonesia telah berkomitmen untuk memastikan para klien dapat lebih fokus menjalankan aktifitas bisnis utama dan mencapai efisiensi bisnis, bahkan sebelumnya kami mengawali layanan kami. Komitmen ini di mulai sejak tahun 1996 dan telah menjadi budaya perusahaan yang berfokus pada kebutuhan klien dan pengembangan sumber daya manusia melalui pembelajaran yang mendasar, pelatihan, dan sistem pendidikan transformasional bagi para staf kami.

Kami merekrut dan mengembangkan ratusan ribu staf kami untuk memberikan layanan terbaik dan nilai tambah bagi para klien dalam setiap aktifitas mereka, apapun jenis layanan yang kami berikan, baik layanan tunggal maupun layanan fasilitas terpadu. Saat ini, dengan visi kami, kami bertekad untuk menjadi organisasi penyedia layanan terhebat dunia di tahun 2020.

### **3.3. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang sudah disebutkan dan peneliti tidak mengubah, menambah atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian (Arikunto, 2013:3).

Analisis dilakukan untuk menguji adanya hubungan pengaruh *organizational citizen behavior* dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan antara variabel *organizational citizen behavior* dan *perceived organizational support* sebagai variabel bebas, dengan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

### **3.3.1. Unit Analisis**

Unit analisis merupakan tingkat kesatuan data yang dianalisis dalam penelitian. Unit analisis yang ditentukan berdasarkan pada rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, elemen penting dalam desain penelitian karena mempengaruhi proses pemilihan, pengumpulan dan analisis data (Sugiyono, 2016:244). Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. ISS Bandung

### **3.3.2. Sampel dan Populasi**

#### **3.3.2.1. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya

karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu.

### **3.3.2.2. Populasi**

Sugiyono (2017:80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan PT. ISS Bandung yang berjumlah 50 orang.

### **3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel**

#### **3.3.3.1. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017:81). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah nonprobability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

#### **3.3.3.2. Penentuan Ukuran Sampel**

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang mana jumlah karyawan PT. ISS Bandung yang berjumlah 50 orang akan di jadikan sampel (Sugiyono, 2017:124).

Roscoe dalam Sugiyono (2017:90) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut :

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500.

2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing sampai dengan 20.

Berdasarkan penjelasan diatas, Penentuan sampel didasarkan pada beberapa penelitian sejenis. Sampel penelitian yang dilakukan Dahniar *et al.*, (2019) sebanyak 40 responden. (Arifiyani, 2012) melakukan penelitian dengan sampel sebanyak 70 orang responden

#### **3.3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Penentuan metode pengumpulan data harus relavan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan rasional mengapa metode pengumpulan data itu digunakan (Sujarweni, 2014:45). Sumber data yang penulis peroleh adalah melalui pembagian kuesioner, observasi dan studi pustaka.

- a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Teknik ini membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan penulis untuk mencari data yang sesuai dengan tujuan penulis. Kuesioner yang dibagikan bersifat tertutup. Metode penyebarannya adalah secara tidak langsung yaitu melalui google form yang telah disiapkan. Kuesioner yang dibagikan terdiri atas dua bagian, bagian pertama adalah identitas responden dan bagian kedua adalah pertanyaan atau pernyataan mengenai *employee engagement*, beban kerja dan kinerja karyawan.

b. Observasi

Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data dan mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2017:145).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen referensi yang ada kaitanya dengan penelitian yang dilakukan (Sujarweni, 2015:95).

### **3.3.5. Jenis Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

a. Sumber Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137). Proses pemerolehan

data berasal dari kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh responden dari objek penelitian.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017: 137). Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi atau perusahaan, internet, studi pustaka, penelitian terdahulu dan artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

### 3.3.6. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel *independent* dan variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2017: 39), variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel *independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent* adalah *organizational citizen behavior* dan *perceived organizational support*.
2. Variabel *dependent* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kinerja karyawan

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai yang di harapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur–unsur yang menjadi dasar penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel.

Tabel 3.1. Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Item
1.	<i>Organizational Citizen Behavior</i>	OCB adalah perilaku individu diluar peran yang secara tidak langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja formal dan secara agregat mampu meningkatkan efektifitas organisasi (Organ dalam Lestari (2018)).	<i>Conscientiousness</i>	1,2,3
			<i>Altruism</i>	4,5,6
			<i>Civic Virtue</i>	7,8,9
			<i>Courtesy</i>	10,11 ,12
2.	<i>Perceived Organizational Support</i>	POS adalah keyakinan global yang dibentuk oleh pegawai mengenai penilaian mereka terhadap organisasi yang dibentuk berdasarkan pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, interaksi dengan agen organisasi dan penilaian mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan (Rhoades & Eisenberger dalam Elayati dan Nuzulia, 2016).	<i>Fairness</i>	1,2
			<i>Supervisor</i>	3,4
			<i>Support</i>	5,6
			<i>Rewards and Job</i>	7,8
			<i>Conditions</i>	9
3.	Kinerja Karyawan	Menurut Gibson (1997) dalam Septianto <i>et al.</i> (2011) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya.	Kualitas pekerjaan	1,2,3
			Kemampuan pekerjaan	4,5
			Pengetahuan pekerjaan	6

### 3.3.7. Instrumen Pengukuran

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut menggunakan kuesioner secara personal dengan kuesioner *organizational citizen behavior* sebanyak 12 item pernyataan yang mengadaptasi dari Organ (1988) dan kuesioner *perceived organization support* sebanyak 9 item yang mengadaptasi dari Kim *et al.*, (1996) serta kuesioner kinerja karyawan sebanyak 6 item pernyataan yang mengadaptasi dari Porter *et al.* (1997). Sumber kuesioner peneliti dapatkan dari internet.

Instrumen pengukuran dalam penelitian ini adalah skala likert. Sugiyono (2017:93) mengemukakan, bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Pertanyaan dan pertanyaan tersebut di beri bobot sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Pengukuran variabel

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Seuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### **3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran**

Instrumen pengukuran atau kuesioner merupakan hasil adaptasi, maka sebelum digunakan untuk analisis instrumen pengukuran, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Dalam penelitian ini untuk melakukan pengujian kualitas instrumen pengukuran, penulis melakukan uji validitas serta uji realibilitas pada penelitian yang dilakukan

#### **3.3.8.1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2017:267), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda anantara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Validitas instrumen dapat diketahui melalui pengujian internal. Sebuah instrument mempunyai validitas internal apabila setiap bagian instrument mendukung misi instrument secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas ini bisa menggunakan korelasi *product-moment* dari pearson. Rumus korelasi person adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017:267).

$$\frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :  $r_{xy}$  = Indeks korelasi

$n$  = Jumlah sampel

$x$  = Skor variabel

$y$  = Skor total dari variabel

Selanjutnya apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Jika  $r_{xy} > 0,30$  maka item-item pernyataan dari instrumen tersebut dinyatakan valid (Sugiono, 2017:126).

### **3.3.8.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen dan hasil penelitian agar data tetap konsisten dalam berbagai waktu yang berbeda sehingga data dapat di percaya dan diandalkan. Dengan demikian instrumen yang reliabel berarti instrumen yang sudah digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Kemudian hasil penelitian yang reliabel adalah hasil penelitian yang terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017:268).

Teknik pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus *cronbach alpha* yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :  $r_{11}$  = Reabilitas Instrumen

$K$  = Jumlah item instrumen

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians item

$\sigma_t^2$  = Varians total

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

### 3.3.9. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif di dasarkan pada skala penilaian yang dicari dengan cara menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus rentang skala (Umar, 2014:164) yaitu sebagai berikut :

$$Rs = \frac{n(m-1)}{1}$$

Keterangan :  $Rs$  = Rentang Skala

$m$  = Jumlah alternatif jawaban tiap item

$n$  = Jumlah sampel

Instrumen untuk mengukur variabel *organizational citizen behavior*, *perceived organizational support* dan kinerja karyawan jumlah alternatif jawaban

setiap itemnya sama, maka perhitungannya pun sama pula. Perhitungan rentang skala variabel *employee engagement* dan beban kerja yaitu :

$$Rs \frac{50 (5 - 1)}{5} = 40$$

Skor yang paling rendah yaitu :

$$50 \times 1 = 50$$

Skor yang paling tinggi yaitu :

$$50 \times 5 = 250$$

Dari perhitungan diatas, rentang skala untuk variabel *organizational citizen behavior*, *perceived organization support* dan kinerja karyawan adalah 40, dengan skor yang paling rendah adalah 50 dan skor yang paling tinggi 250.

Tabel 3.3. di bawah ini menjelaskan kriteria yang digunakan untuk mengukur variabel *employee engagement*, beban kerja dan kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3. Kriteria Pengukuran Variabel

Skor	Kriteria
50 - 90	Sangat Rendah
90 - 130	Rendah
130 - 170	Cukup Tinggi
170 - 210	Tinggi
210 - 250	Sangat Tinggi

### 3.3.10. Rata-rata dan Deviasi Standar

Seberapa jauh nilai pengamatan tersebar di sekitar nilai rata-rata, dinamakan variasi atau disperse dari data. Ukuran variasi banyak jenisnya, tetapi yang sering dipergunakan adalah variance atau standar deviasi. Standar deviasi adalah akar dari *variance*, yaitu :

$$s = \sqrt{Vx}$$
$$s = \sqrt{\frac{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}{n(n-1)}}$$

Keterangan :  $Vx = \text{Variance}$

$X_i = \text{Nilai pengamatan ke-}i$

$N = \text{Jumlah pengamatan}$

$S = \text{Standar deviasi}$

#### 3.3.10.1. Analisis Korelasi

Menurut Ridwan (2015: 227), analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi akan terdapat dalam baris  $-1 \leq r \leq +1$ , yang akan menghasilkan kemungkinan sebagai berikut :

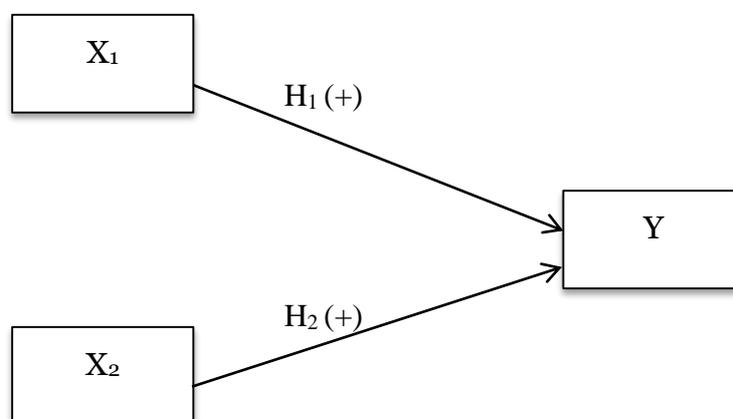
1.  $r$  bernilai positif, menunjukkan adanya pengaruh yang positif atau adanya korelasi langsung antara dua variabel yang diuji. Artinya bila variabel  $X$  bernilai kecil, maka akan berpasangan dengan variabel  $Y$  yang bernilai kecil juga, dan sebaliknya jika variabel  $X$  bernilai besar pula.  $r = +1$  atau mendekati  $+1$ , dua variabel yang diteliti akan sangat kuat secara positif.

2.  $r$  bernilai negatif, ini menyatakan bahwa terjadi korelasi negatif atau korelasi invers antar dua variabel yang diteliti. Artinya bila variabel  $X$  bernilai kecil, maka akan berpengaruh dengan variabel  $Y$  yang bernilai kecil juga, dan sebaliknya jika variabel  $X$  bernilai lebih besar, maka akan berpasangan dengan variabel  $Y$  yang besar pula. Jika  $r = -1$  atau mendekati  $-1$ , maka korelasi tiga variabel yang diteliti akan sangat kuat secara negatif.
3.  $r = 0$ , atau mendekati  $0$ , artinya bahwa korelasi antara dua variabel yang diteliti lemah atau bahkan tidak ada korelasi sama sekali.

### 3.3.11. Pengujian Hipotesis

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Regresi berganda merupakan analisis regresi, di mana beberapa variabel eksplanatori digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependent (Setiawan dan Ritonga, 2011: 50).

Berdasarkan pada keterangan di atas, maka dapat digambarkan model analisis sebagai berikut:



Keterangan :

$X_1$  = *Organizational citizen behavior*

$X_2$  = Perceived organizational support

Y = Kinerja karyawan

Data diuji menggunakan model regresi berganda yaitu dimana beberapa variabel eksplanatori digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependent (Setiawan dan Ritonga, 2011:50).

Dalam penelitian ini, uji-t digunakan untuk mengukur kuatnya pengaruh atau signifikansi yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial atau terpisah (Riduwan, 2015:229).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

1. *Organizational citizen behavior*

$H_0 : b_1 = 0$ , *Organizational citizen behavior* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_a : b_1 > 0$ , *Organizational citizen behavior* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

2. *Perceived Organizational Support*

$H_0 : b_2 = 0$ , *Perceived organizational support* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_a : b_2 > 0$ , *Perceived organizational support* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan .

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ .

1. Jika angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak.
2. Jika angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

### **3.3.11.3. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjalankan variasi variabel dependent sangat terbatas (Riduwan, 2015:228). Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100$$

Dimana :  $Kd$  = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

Nilai koefisien determinasi di atas menunjukkan berapa besar peran satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Profil Responden

Kuesioner yang di bagikan pada karyawan PT. ISS Maranata Bandung melalui *google form* sebesar 50 kuesioner. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

##### 4.1.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1. Profil berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	37	74,0
Perempuan	13	26,0
Total	50	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.1 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan jenis kelamin pada karyawan PT. ISS Bandung diketahui bahwa 74,0% atau 37 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 26,0% atau 13 orang responden berjenis kelamin perempuan.

##### 4.1.2. Profil Responden berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table 4.2 berikut ini

Tabel 4.2. Profil berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen (%)
20 – 25	25	50,0
26 – 30	15	30,0
> 31	10	20,0
Total	50	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.2 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan usia pada karyawan PT. ISS Bandung diketahui bahwa 50,0% atau 25 orang responden berusia 20-25 tahun, 30,0% atau 15 orang responden berusia 26-30 tahun. 20,0% atau 10 orang responden berusia antara lebih dari > 31 tahun.

#### 4.1.3. Profil Responden berdasarkan Status Marital

Penyajian data responden berdasarkan status marital dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3. Profil berdasarkan Status Marital

Status	Jumlah	Persen (%)
Menikah	16	32,0
Belum Menikah	32	64,0
Pernah Menikah	2	4,0
Total	50	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.3 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan status marital pada karyawan PT. ISS Bandung diketahui bahwa 32,0% atau 16 orang responden berstatus menikah. 64,0% atau 32 orang responden berstatus pernah menikah, 4,0% atau 2 orang responden berstatus pernah menikah.

#### 4.1.4. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Penyajian data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.4. Profil berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SMA/Sederajat	38	76,0
Diploma	5	10,0
Sarjana	7	14,0
Total	50	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.4 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan pada karyawan PT. ISS Bandung diketahui bahwa 76,0% atau 36 orang karyawan dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat. 10,0% atau 5 orang karyawan dengan tingkat pendidikan diploma. 36,7% atau 22 orang karyawan dengan tingkat pendidikan Diploma. 14,0% atau 7 orang responden berpendidikan sarjana

#### 4.1.5. Profil Responden berdasarkan Lama Kerja

Penyajian data responden berdasarkan lama kerja dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.5. Profil berdasarkan Lama kerja

Usia	Jumlah	Persen (%)
Kurang dari 1 tahun	8	16,0
1 - 2 Tahun	24	48,0
3 - 5 Tahun	5	10,0
Lebih dari 5 tahun	13	26,0
Total	50	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, responden yang paling dominan adalah karyawan yang bekerja lebih dari 1-2 tahun yang terdiri dari 24 orang atau 48,0% diikuti oleh karyawan yang bekerja selama 5 tahun lebih yaitu sebanyak 13 orang atau 26,0% . dan karyawan yang bekerja kurang dari 1 tahun terdiri dari 8 orang atau 16,0%, dan yang bekerja lebih dari 3-5 tahun terdiri dari 5 orang atau 10,0%

#### **4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran**

Pengujian kualitas instrumen berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 responden melalui penyebaran kuesioner. Total pernyataan untuk variabel *organizational citizen behaviour* terdiri dari 12 pernyataan, *perceived organizational support* terdiri dari 9 pernyataan, dan 6 pernyataan untuk variabel kinerja karyawan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada ketiga instrumen pengukuran yakni variabel *organizational citizen behaviour*, *perceived organizational support*, dan variabel kinerja karyawan.

##### **4.2.1. Uji Validitas**

Instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi  $> 0,30$ , sedangkan jika nilai koefisien korelasi  $< 0,30$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.6. Uji Validitas *Organizational Citizen Behaviour*

Pernyataan	Koefesien	Kriteria	Keterangan
<i>Organizational Citizen Behaviour 1</i>	0,776	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 2</i>	0,805	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 3</i>	0,791	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 4</i>	0,308	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 5</i>	0,826	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 6</i>	0,739	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 7</i>	0,808	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 8</i>	0,701	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 9</i>	0,817	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 10</i>	0,869	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 11</i>	0,881	> 0,30	Valid
<i>Organizational Citizen Behaviour 12</i>	0,748	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 4.6. menjelaskan bahwa pernyataan 1 sampai 12 pada variabel *organizational citizen behaviour* yang diajukan pada responden adalah valid. Besar koefisien korelasi antar item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30. Sehingga item-item tersebut akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 4.7. Uji Validitas *Perceived Organizational Support*

Pernyataan	Koefesien	Kriteria	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support 1</i>	0,840	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 2</i>	0,871	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 3</i>	0,874	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 4</i>	0,851	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 5</i>	0,830	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 6</i>	0,837	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 7</i>	0,788	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 8</i>	0,776	> 0,30	Valid
<i>Perceived Organizational Support 9</i>	0,889	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan Tabel 4.7. menjelaskan bahwa pernyataan 1 sampai 9 pada *perceived organizational support* yang diajukan pada responden adalah valid. Besar koefisien korelasi antar item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30. Sehingga item-item tersebut akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 4.8. Uji Validitas Kinerja Karyawan

Pernyataan	Koefesien	Kriteria	Keterangan
Kinerja Karyawan 1	0,854	> 0,30	Valid
Kinerja Karyawan 2	0,815	> 0,30	Valid
Kinerja Karyawan 3	0,891	> 0,30	Valid
Kinerja Karyawan 4	0,697	> 0,30	Valid
Kinerja Karyawan 5	0,810	> 0,30	Valid
Kinerja Karyawan 6	0,767	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan Tabel 4.8. menjelaskan bahwa pernyataan 1 sampai 6 pada variabel kinerja karyawan yang diajukan pada responden adalah valid. Besar koefisien korelasi antar item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30. Sehingga item-item tersebut akan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian

#### 4.2.2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang sudah dapat dipercaya dan yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, apabila datanya benar-benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan. Pengujian reliabilitas dengan teknik *cronbach alpha* mengacu pada kriteria bahwa nilai koefisien yang diperoleh harus lebih besar dari pada 0,60. Hasil analisis untuk uji reliabilitas terhadap instrumen data kuesioner dapat dilihat dibawah ini

Tabel 4.9. Pengukuran Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
<i>Organizational Citizen Behaviour</i>	0,929	> 0,60	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,947	> 0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,892	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Hasil perhitungan pada pengujian tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien untuk instrumen *organizational citizen behaviour* yaitu sebesar 0,929, nilai koefisien untuk instrumen *perceived organizational support* yaitu sebesar 0,747, dan nilai koefisien untuk instrumen kinerja karyawan sebesar 0,892. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran *organizational citizen behaviour*,

*perceived organizational support*, dan kinerja karyawan memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0,60 yang berarti ketiga instrumen tersebut reliabel.

#### 4.3. Tanggapan Responden

Tanggapan responden pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas gambaran mengenai variabel *organizational citizen behaviour*, *perceived organizational support*, dan kinerja karyawan berdasarkan responden.

Adapun rentang skor yang digunakan untuk penilaian tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10. Kriteria Pengukuran Variabel

Skor	Kriteria
50 – 90	Sangat Rendah
90 – 130	Rendah
130 – 170	Cukup Tinggi
170 – 210	Tinggi
210 - 250	Sangat Tinggi

Dengan membandingkan nilai bobot jawaban responden dengan nilai bobot standar tersebut, maka diketahui gambaran responden berdasarkan masing-masing variabel baik itu *organizational citizen behaviour*, *perceived organizational support*, dan kinerja karyawan apakah tergolong sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, rendah, atau sangat rendah.

### 4.3.1. Tanggapan Responden

#### 4.3.1.1. Tanggapan Responden terhadap *Organizational Citizen Behaviour*

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *organizational citizen behaviour* adalah sebanyak 12 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.11. Mengoptimalkan Waktu Kerja

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	4	8,0	12
4	20	40,0	80
5	25	50,0	125
Total	50	100,0	218
Kriteria	Sangat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan bekerja dengan baik tanpa menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh mengenai sesuatu hal yang sepele berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 218 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. ISS melakukan pekerjaan dengan baik tanpa menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh mengenai sesuatu hal yang sepele di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.12. Provokatif

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	4,0	2
3	11	22,0	33
4	17	34,0	68
5	20	40,0	100
Total	50	100,0	203
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan cenderung membesar-besarkan masalah kecil yang dianggap sepele berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 203 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. ISS memahmi dan cenderung tidak membesar-besarkan masalah kecil yang dianggap sepele di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.13. Subjektif

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	3	6,0	3
3	3	6,0	9
4	21	42,0	84
5	23	46,0	115
Total	50	100,0	211
Kriteria	Sangat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan selalu memfokuskan pada apa yang salah dalam pekerjaan, dan bukan pada sisi positifnya berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 211 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria

sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. ISS cenderung selalu memfokuskan pada apa yang salah dalam pekerjaan, dan bukan pada sisi positifnya di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.14. Mendukung Atasan Dalam Kondisi Darurat

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	2	4,0	4
3	13	26,0	39
4	18	36,0	72
5	16	32,0	80
Total	50	100,0	196
Kriteria	Cukup Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya mendukung atasan saya meskipun dalam kondisi darurat berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran cukup tinggi, dengan total skor 196 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memahami dan mendukung atasan meskipun dalam kondisi darurat di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.15. Mengikuti Perkembangan Organisasi Tempat Bekerja.

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	1	2,0	2
3	4	8,0	12
4	21	42,0	84
5	23	46,0	115
Total	50	100,0	214
Kriteria	Sangat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya selalu mengikuti perkembangan kemajuan organisasi tempat saya bekerja yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 214 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memahami dan mengikuti perkembangan kemajuan organisasi di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.16. Inisiatif Pribadi

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
2	2	4,0	2
3	16	32,0	48
4	18	36,0	72
5	14	28,0	70
Total	50	100,0	192
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan sesuatu yang kurang penting, tetapi hal itu dapat membantu meningkatkan nama baik organisasi yang termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 192 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan melakukan sesuatu yang kurang penting, tetapi hal itu dapat membantu meningkatkan nama baik organisasi di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.17. kerja efesiensi

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	6	12,0	18
4	18	36,0	72
5	25	50,0	125
Total	50	100,0	216
Kriteria	Sanagat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya melakukan pekerjaan dengan teliti, cermat dan segera yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 216 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan selalu melakukan pekerjaan dengan teliti, cermat dan segera di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.18. Hadir Tepat Waktu

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	6	12,0	18
4	13	26,0	52
5	30	60,0	150
Total	50	100,0	221
Kriteria	Sanagat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya hadir tepat waktu atau bahkan hadir lebih awal dari yang seharusnya yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 221 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria sangat tinggi. Hal ini

menunjukkan bahwa karyawan selalu hadir tepat waktu atau bahkan hadir lebih awal dari yang seharusnya di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.19. Bekerja Sesuai Prosedur

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	4	7,8	12
4	17	33,3	68
5	28	54,9	140
6	1	2,0	6
Total	50	100,0	227
Kriteria	Sanagat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur yang diterapkan oleh organisasi tempat saya bekerja yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 227 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria sanagat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memahami dan mengikuti peraturan dan prosedur yang diterapkan oleh organisasi di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.20. Tolong Menolong

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	1	2,0	2
3	6	12,0	18
4	20	40,0	80
5	22	44,0	110
Total	50	100,0	211
Kriteria	Sangat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya selalu siap untuk membantu atau mengulurkan tangan kepada teman atau karyawan lain yang memerlukan yang termasuk ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 211 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung selalu siap untuk membantu atau mengulurkan tangan kepada teman atau karyawan lain yang memerlukan di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.21. *Problem Solving*

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	1	2,0	2
3	8	16,0	24
4	22	44,0	88
5	18	36,0	90
Total	50	100,0	205
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mau meluangkan waktu untuk membantu kepada orang lain dalam menyelesaikan masalahnya yang termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 205 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan seelalu meluangkan waktu untuk membantu kepada orang lain dalam menyelesaikan masalahnya di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.22. Memberikan Orientasi Kepada Karyawan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	1	2,0	2
3	8	16,0	24
4	22	44,0	88
5	18	36,0	90
Total	50	100,0	205
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru walaupun sebenarnya tidak diharuskan yang termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 205 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung Membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru walaupun sebenarnya tidak diharuskan di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.23. Resume Total Skor *Organizational Citizen Behaviour*

Item	Skor	Kriteria
Bekerja dengan baik	218	Tinggi
Membesar-besarkan masalah kecil	203	Tinggi
Memfokuskan pada apa yang salah	211	Sanagat Tinggi
Mendukung atasan meski dalam darurat	196	Tinggi
Mengikuti perkembangan organisasi	214	Sangat Tinggi
Membantu meningkatkan organisasi	192	Tinggi
Melakukan pekerjaan dengan teliti	216	Sangat Tinggi
Hadir tepat waktu atau bahkan lebih awal	221	Sangat Tinggi
Sungguh-sungguh mengikuti peraturan	227	Sangat Tinggi
Siap untuk membantu teman	211	Sangat Tinggi
Meluangkan waktu untuk membantu	205	Tinggi
Memebantu orientasi karyawan baru	205	Tinggi
Rata-rata	209,9	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.23 dapat dilihat skor tertinggi untuk variabel *organizational citizen behaviour* adalah sebesar 227 pada item sungguh-sungguh mengikuti peraturan. Skor terendah sebesar 192 yaitu pada item membantu meningkatkan organisasi. Hasil perhitungan rata-rata adalah 209,9 skor tersebut pada rentang 170 – 211 atau berada pada tinggi maka dapat dikatakan bahwa karyawan di PT. ISS Maranata Bandung memiliki tingkat kinerja karyawan terhadap *organizational citizen behaviour* yang tinggi.

#### 4.3.1.2. Tanggapan Responden terhadap *Perceived Organizational Support*

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *perceived organizational support* sebanyak 9 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.24. Organisasi Bangga

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	4,0	2
3	11	22,0	33
4	17	34,0	68
5	20	40,0	100
Total	50	100,0	203
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan organisasi bangga terhadap prestasi saya termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 203 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi cenderung bangga terhadap prestasi karyawan di PT. ISS di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.25. Kepedulian Organisasi

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	3	6,0	3
3	3	6,0	9
4	21	42,0	84
5	23	46,0	115
Total	50	100,0	211
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan organisasi benar-benar peduli terhadap kesejahteraan saya termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 211 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi benar-benar peduli terhadap kesejahteraan karyawan di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.26. Organisasi menghargai Kontribusi

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	4,0	2
2	2	4,0	4
3	5	10,0	15
4	20	40,0	80
5	21	42,0	105
Total	50	100,0	206
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan organisasi menghargai kontribusi saya untuk kemajuan organisasi termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 206 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi lebih

menghargai kontribusi karyawan untuk kemajuan organisasi di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.27. Organisasi Mendengarkan Ide Karyawan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	3	6,0	3
2	1	2,0	2
3	13	26,0	39
4	17	34,0	68
5	16	32,0	80
Total	50	100,0	192
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan organisasi sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya anut termasuk ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 192 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi lebih mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang di anut karyawan di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.28. Organisasi Menunjukkan Perhatian yang Cukup

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	6	12,0	18
4	25	50,0	100
5	18	36,0	90
Total	50	100,0	209
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan organisasi menunjukkan perhatian yang cukup kepada saya termasuk

ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 209 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi memahami dan menunjukkan perhatian yang cukup kepada karyawan di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.29. Organisasi Bertanggung Jawab.

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	3	6,0	3
3	9	18,0	27
4	20	40,0	80
5	18	36,0	90
Total	50	100,0	200
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan organisasi bersedia membantu saya jika saya memerlukan bantuan khusus ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 200 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi selalu bersedia membantu jika karyawan memerlukan bantuan di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.30. Supervisor Dapat Diandalkan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	1	2,0	2
3	7	14,0	21
4	23	46,0	92
5	18	36,0	90
Total	50	100,0	206
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan supervisor dapat diandalkan ketika saya menghadapi masalah berat ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 206 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa supervisor dapat diandalkan ketika karyawan menghadapi masalah berat di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.31. Supervisor Menampung Kendala.

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	4	8,0	12
4	20	40,0	80
5	25	50,0	125
Total	50	100,0	218
Kriteria	Sangat Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan supervisor saya mau mendengarkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan ke dalam ukuran sangat tinggi, dengan total skor 218 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa supervisor memahami dan mau mendengarkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan karyawan di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.32. Supervisor Peduli Terhadap Kesejahteraan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
2	1	2,0	2
3	7	8,0	21
4	20	40,0	80
5	21	50,0	105
Total	50	100,0	209
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan supervisor saya peduli terhadap kesejahteraan saya ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 209 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa supervisor memahami dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.33. Resume Total Skor *Preceived Organizational Support*

Item	Skor	Kriteria
Organisasi bangga terhadap saya	203	Tinggi
Oranisasi peduli terhadap kesejahteraan saya	211	Tinggi
Organisasi menghargai kontribusi saya	206	Tinggi
Organisasi mempertimbangan tujuan saya anut	192	Tinggi
Organisasi menunjukkan perhatian kepada saya	209	Tinggi
Organisasi bersedia membantu saya	200	Tinggi
Supervisor dapat di andalkan	206	Tinggi
Supervisor mau menedengarkan masalah	218	Sangat Tinggi
Supervisor saya peduli terhadap kesejahteraan saya	209	Tinggi
Rata-rata	206	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.33 dapat dilihat skor tertinggi untuk variabel *preceived organizational support* adalah sebesar 218 pada item Supervisor mau menedengarkan maslah yang dihadapi karyawan. Skor terendah sebesar 192 yaitu

pada organisasi mempertimbangkan tujuan yang saya anaut. Hasil perhitungan rata-rata adalah 206 skor tersebut pada rentang 173 – 213 atau berada pada kriteria tinggi maka dapat dikatakan bahawa karyawan di PT. ISS Bandung memiliki tingkat *preceived organizational support* yang tinggi.

#### 4.3.1.3. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner kinerja karyawan sebanyak 6 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.34. Pekerjaan Saya Jauh Lebih Baik dari Karyawan Lain

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	3	6,7	3
2	2	4,7	4
3	13	26,0	39
4	25	50,0	100
5	7	14,0	35
Total	50	100,0	181
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan secara kualitas, pekerjaan saya jauh lebih baik dari karyawan lain ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 181 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara kualitas, pekerjaan jauh lebih baik dari karyawan yang lainnya di PT. ISS Maranata Bandung.

Tabel 4.35. Kualitas Pekerjaan Standar Resmi yang Ditetapkan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	17	34,0	51
4	22	44,0	88
5	10	20,0	50
Total	50	100,0	190
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan kualitas pekerjaan saya melampaui standar resmi yang ditetapkan ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 190 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memahami kualitas pekerjaan melampaui standar resmi yang ditetapkan di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.36. Pekerjaan Melebihi Rata-rata Karyawan Lain

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	4,0	1
2	2	4,0	4
3	14	28,0	42
4	25	50,0	100
5	7	14,0	35
Total	50	100,0	182
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Secara kuantitas, pekerjaan saya melebihi rata-rata karyawan lain yang ditetapkan ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 182 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara

kuantitas pekerjaan karyawan melebihi rata-rata karyawan lain di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.37. Berusaha lebih Keras Dibandingkan Dengan Karyawan Lain

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	14	28,0	42
4	24	48,0	86
5	11	22,0	55
Total	50	100,0	184
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan saya berusaha dengan lebih keras dibandingkan dengan karyawan lain yang di tetapkan ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 184 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah berusaha dengan lebih keras dibandingkan dengan karyawan yang lain di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.38. Manajemen Finansial Karyawan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	4,0	2
2	3	6,0	6
3	14	28,0	42
4	21	42,0	84
5	10	22,0	10
Total	50	100,0	144
Kriteria	Cukup Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Kemampuan saya dalam mengendalikan biaya-biaya yang tidak perlu

jauh lebih baik dari karyawan lain yang di tetapkan ke dalam ukuran cukup tinggi, dengan total skor 144 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan cenderung mempunyai Kemampuan dalam mengendalikan biaya-biaya yang tidak perlu jauh lebih baik dari karyawan lain di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.39. Pengetahuan Pekerjaan Sangat Baik

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	2,0	1
3	6	12,0	18
4	28	56,0	112
5	15	30,0	75
Total	50	100,0	206
Kriteria	Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Pengetahuan saya terhadap pekerjaan yang saya hadapi sangat baik yang di tetapkan ke dalam ukuran tinggi, dengan total skor 206 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memahami pengetahuan terhadap pekerjaan yang mereka hadapi sangat baik di PT. ISS Maranata Bandung

Tabel 4.40. Resume Total Skor Kinerja Karyawan

Item	Skor	Kriteria
Pekerjaan saya jauh lebih baik	181	Tinggi
Kualitas pekerjaan melampui standar resmi	190	Tinggi
Pekerjaan saya melebihi rata-rata karyawan lain	182	Tinggi
Berusaha keras dibandingkan karyawan lain	184	Tinggi
Mengendalikan biaya-biaya yang tidak perlu	144	Cukup Tinggi
Pekerjaan yang saya hadapi sangat baik	206	Tinggi
Rata-rata	181,2	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.40 dapat dilihat skor tertinggi untuk variabel kinerja karyawan adalah sebesar 206 pada item pekerjaan yang saya hadapi sangat baik. Skor terendah sebesar 144 yaitu pada Mengendalikan biaya-biaya yang tidak pelu. Hasil perhitungan rata-rata adalah 181,2 skor tersebut pada rentang 173 – 213 atau berada pada kriteria tinggi maka dapat dikatakan bahawa karyawan di PT. ISS Bandung memiliki tingkat kinerja karyawan yang tinggi.

#### 4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi antar Variabel

##### 4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, didapatkan hasil dari perhitungan rata-rata dan deviasi standar yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4.41. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
<i>Organizational citizen behaviour</i>	50	4,1667	0,68595
<i>Preceived organizational support</i>	50	4,6275	0,97900
Kinerja karyawan	50	3,7933	0,71947

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Pada tabel 4.41 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi dalam penelitian ini yaitu variabel *preceived organizational support* 4,6275 dan terendah yaitu variabel kinerja karyawan 3,7933. Sedangkan untuk rata-rata variabel *organizational citizen behaviour*, *preceived organizational support* dan kinerja karyawan yaitu sebesar 4,19883

Nilai deviasi standar setiap variabel, angka tertinggi dimiliki oleh variabel *preceived organizational support* yaitu sebesar 0,97900 dan angka terendah dimiliki oleh variabel *organizational citizen behaviour* yaitu sebesar 0,68595.

Dengan ini menunjukkan semakin tinggi nilai deviasi standar maka semakin tidak stabil variabel tersebut.

#### 4.4.2. Korelasi antar Variabel

Perhitungan korelasi digunakan untuk melihat keeratan hubungan antara variabel yang dikaji. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *person correlation*. Hasil dari perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.42. Korelasi antar Variabel

Variabel	Korelasi	Loyalitas
<i>Org. citizen behavior</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0,758
	Sig. (2-tailed)	0,000
<i>Pceived org. support</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0,854
	Sig. (2-tailed)	0,000

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.30 didapat koefisien korelasi antara *organizational citizen behaviour*, dan *preceived organizational support* diukur dengan variabel kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Besaran korelasi antara variabel *organizational citizen behaviour* dengan kepuasan kerja adalah 0,758 dan signifikan pada tingkat 0,000. Karena 0,000 lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *organizational citizen behaviour* dengan kinerja karyawan memiliki korelasi positif.
2. Besar korelasi antara variabel *preceived organizational support* dengan kinerja karyawan adalah 0,854 dan signifikansi pada level 0,000. Karena

0,000 lebih kecil dari kriteria umum yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived organizational support* dengan kinerja karyawan memiliki korelasi positif.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh positif antara variabel *organizational citizen behaviour*, dan *perceived organizational support* dan kinerja karyawan. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, uji statistik yang digunakan adalah uji-*t* atau uji parsial dan koefisien determinasi. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, sedangkan jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  tidak ditolak.

Tabel 4.43. Uji - *t*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,423	0,264		1,599	0,177
<i>Organizational citizen behaviour</i>	0,414	0,077	0,394	5,369	0,000
<i>Perceived organizational support</i>	0,455	0,054	0,625	8,505	0,000

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan hasil perhitungan seperti yang terlihat pada tabel 4.43 diperoleh nilai signifikansi sebagai berikut :

1. *Organizational citizen behaviour*

Koefisien regresi untuk variabel *organizational citizen behaviour* adalah sebesar 0,414 dan signifikan pada level 0,005. Karena  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa *organizational citizen behaviour* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## 2. *Perceived organizational support*

Koefisien regresi untuk variabel *perceived organizational support* adalah sebesar 0,455 dan signifikan pada level 0,000. Karena  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

### 4.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependent dapat dijelaskan oleh variabel independent. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.44. Koefisien Determinasi

R	R Square
0,912 <sup>a</sup>	0,833

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Besarnya koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Kd &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,912^2 \times 100\% \\ &= 0,831\% \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai koefisien determinasi menyatakan bahwa perubahan-perubahan pada kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *organizational citizen behaviour*, dan *perceived organizational support* sebesar 83,1%. Sisanya

16,9% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

#### **4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan**

##### **4.6.1. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis melalui beberapa pengujian seperti beberapa pengujian hipotesis *organizational citizen behaviour*, dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Berikut ini dipaparkan penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan *organizational citizen behaviour*, dan *perceived organizational support* seluruhnya berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan *organizational citizen behaviour*, berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Titisari (2014) *organizational citizen behaviour* merupakan perilaku individu diluar peran yang secara tidak langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja formal dan secara agregat mampu meningkatkan efektifitas organisasi. Hasil ini memberikan bukti bahwa karyawan mengikuti perkembangan kemajuan organisasi di PT. ISS maranata. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suzana (2017) menemukan bahwa *organizational citizen behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Gibson *et al.* (2011) berpendapat bahwa *organizational citizen behaviour* sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. *organizational citizen behaviour* dianggap penting karena

karyawan yang memiliki *organizational citizen behaviour* yang baik akan memiliki kinerja yang baik.

Hasil pengujian hipotesis selanjutnya menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Menurut (Eisenberger, 2002) *perceived organizational support* persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Hasil ini memberikan bukti bahwa Organisasi menghargai kontribusi karyawan PT. ISS Maranata untuk kemajuan organisasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sobaryah *et al.*, (2019) menemukan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Mursidta (2017) berpendapat bahwa persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang di terimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Perubahan-perubahan yang mempengaruhi kinerja karyawan pada penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel *organizational citizen behaviour* dan *perceived organizational support* sebesar 83,1%. Hal ini dikatakan bahwa setiap perubahan kinerja karyawan sebesar 83,1% dapat dijelaskan oleh *organizational citizen behaviour* dan *perceived organizational support* sisanya sebesar 16,9%

disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini diantaranya motivasi dan kompensasi.

Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2004: 138). Penelitian yang dilakukan oleh Hanafi (2017) motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut Hasibuan (2009: 118), mengemukakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Di dalam kompensasi terdapat sistem insentif yang menghubungkan kompensasi dengan kinerja. Dengan kompensasi kepada pekerja diberikan penghargaan berdasarkan kinerja dan berdasarkan senioritas atau jumlah jam kerja. (Wibowo, 2007 : 348). Penelitian yang dilakukan oleh Posuma (2013) menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **4.6.2. Implikasi**

##### **4.6.2.1. Implikasi Teoritis**

Pada pembahasan diatas telah disebutkan bahwa dalam penelitian ini ditemukan bahwa *organizational citizen behaviour* dan *preceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, maka model teoritis kinerja karyawan yang relevan untuk PT. ISS Maranata Bandung

adalah menempatkan *organizational citizen behaviour* dan *preceived organizational support* sebagai prediktor karena pengaruhnya yang positif.

#### **4.6.2.2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizen behaviour* dan *preceived organizational support* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu jika pimpinan PT. ISS Maranata ingin meningkatkan kinerja karyawan, dan organisasi semakin berkembang maka pimpinan harus mempertimbangkan *organizational citizen behaviour* dan *preceived organizational support* karena hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizen behaviour* dan *preceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **4.6.3. Keterbatasan**

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini ada beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang sedikit, yaitu hanya 50 orang responden sehingga penelitian ini tidak dapat di generalisir oleh PT. ISS Maranata Bandung.
2. Data analisis hanya berdasarkan pada persepsi jawaban responden saja dan tidak melakukan observasi secara langsung.
3. Penelitian ini menggunakan data berupa jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada kuesioner penelitian. Hal ini dapat berimplikasi pada (dua) hal yaitu:
  - a. Responden mungkin menjawab pernyataan tidak secara sungguh-sungguh dan cermat dalam menjawabnya.

- b. Responden mungkin kurang familiar dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui beberapa tahap yaitu, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, interpretasi hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh organization citizen behavior dan perceived organization support terhadap kinerja karyawan di PT.ISS Bandung area Universitas Kristen Maranatha, dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap organization citizen behavior di PT.ISS Bandung area Universitas Kristen Maranatha dapat dikategorikan dalam kriteria tinggi.
2. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap perceived organization support di PT.ISS Bandung area Universitas Kristen Maranatha dapat dikategorikan dalam kriteria tinggi.
3. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap kinerja karyawan di PT.ISS Bandung area Universitas Kristen Maranatha dapat dikategorikan dalam kriteria tinggi.
4. Organization citizen behavior berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
5. Perceived organization support berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## 5.2. Saran

Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan yang telah di kemukakan dalam pembahasan sebelumnya, maka penulis menyadari bahwa tidak ada penelitian yang terbebas dari kesalahan dan kekurangan. Untuk itu penulis memberikan saran-saran untuk mengatasi keterbatasan yang ada. Dengan ini penulis menempatkan saran teoritis dan saran praktis pada penelitian ini sebagai berikut :

### 1.2.1. Saran Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan koefisien determinasi sebesar 83,1%, berarti *organizational citizen behaviour* dan *perceived organizational support* di PT.ISS Bandung area Universitas Kristen Maranatha sisanya sebesar 16,9% di sebabkan oleh variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian. Sehingga peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain, seperti motivasi dan kompensasi.

### 5.2.2. Saran Praktis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variabel *organizational citizen behaviour* dan *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jika manajemen PT.ISS Bandung area Universitas Kristen Maranatha Bandung ingin meningkatkan kinerja karyawan sebaiknya manajemen harus memperhatikan faktor *organizational citizen behaviour* dan *perceived organizational support*.

Berdasarkan perhitungan statistik, *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang paling kuat diikuti oleh *organizational citizen behaviour*. Oleh karenanya manajemen menepatkan *perceived organizational*

*support* sebagai prioritas. Pada *preceived organizational support* terdapat tanggapan responden yang memiliki nilai rendah yaitu pada pernyataan organisasi sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya anut. Oleh karena itu pihak manajemen harusnya berfokus lebih pada hasil ketimbang pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil dan Budaya dikatakan kuat apabila nilai-nilai, sikap, dan kepercayaan bersama tersebut dipanhami serta dianut dengan teguh dan komitmen tinggi, sehingga rasa kebersamaan dapat tercipta.

Dalam *organizational citizen behaviour* terdapat tanggapan responden yang memiliki nilai rendah pada pernyataan saya melakukan sesuatu yang kurang penting, tetapi hal itu dapat membantu meningkatkan nama baik organisasi. Oleh karena itu pihak manajemen harus lebih memahami dan menampung semua aspirasi dan ide setiap karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia, 2001.
- Ayu Wahyuni, R. I. A. Perceived Organizational Support dan Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 2019, 7.4.
- Ariani, N., & Afrianty, T. W. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kinerja Karyawan dengan Employee Engagement sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(4), 169-177.
- Bukhari, Zirgham Ullah. (2008, Desember). *Key Antecedents Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) In The Banking Sector Of Pakistan. International Journal of Business and Management*, Vol. 3, No. 12.
- Elyati, Mauli; Nuzulia, Siti. The Influences of Reward Justice and Task Oriented Leadership Style toward Perceived Organizational Support. *The International Journal of Indian Psychology*, Volume 3, Issue 3, No. 7, 2016, 97.
- Darto, Mariman, et al. The effect of transformational leadership, religiosity, job satisfaction, and organizational culture on organizational citizenship behavior and employee performance in the regional offices of national institute of public administration, Republic of Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 2015, 7.23: 205-219.

- Devita, Maria; Musadad, Musadad. *Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Resturant Alpha Hotel Pekanbaru*. 2017. PhD Thesis. Riau University.
- Djati, S. Pantja & Erna Ferrinadewi. 2004. Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa : Suatu Kajian dan Proposisi. Universitas Kristen Petra: *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2
- Erdogan, Berrin; Eenders, Jeanne. Support from the top: Supervisors' perceived organizational support as a moderator of leader-member exchange to satisfaction and performance relationships. *Journal of applied psychology*, 2007, 92.2: 321.
- Fauth, Rebecca; Bevan, Stephen; Mills, Peter. Employee performance in the knowledge economy: Capturing the keys to success. *Psychology research and behavior management*, 2009, 2: 1.
- Islam, Talat; Ahmed, Ishfaq; Ahmed, Ungku Norulkamar Bt Ungku. The influence of organizational learning culture and perceived organizational support on employees' affective commitment and turnover intention. *Nankai Business Review International*, 2015.
- Kim, Sangmook, 2006, Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea, *International Journal of Manpower* Vol.27 No.8, pp.722-740.
- Kumalasari, Desi. Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Seksual Pada Siswa SMK. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2016, 1.1: 93-97.

- Leksono, Luhur Agung Bowo, et al. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Quality Of Work Life (Qwl) Terhadap Kinerja Karyawan*. Bachelor's Thesis. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah.
- Malayu P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- MANGKUNEGARA, AA Anwar Prabu. *Evaluasi kinerja SDM*. Tiga Serangkai, 2005.
- Margaretha, Meily; Natalia, Natalia. Pengaruh sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2012, 2.2.
- Mas'ud, Fuad; Prastiwi, Wahyu Dyah. Peran Program Pensiun Terhadap Prefensi Calon Karyawan, Motivasi Kerja DAN Retensi Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi (JSMO)*, 2004, 1.Nomor 1: 64-71.
- Organ, Dennis W. *Organizational Citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com, 1988.
- Podsakoff, P. M. (2000). *Organizational citizenship behavior: A critical review the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. *Journal of Management*. Vol. 26.
- Putra, Yanuar; Taba, Muhammad Idrus; Sobarisyah, Muhammad. Pengaruh Motivasi Dan Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Dan Kinerja Dalam Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT Vale

- Indonesia Tbk). Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship, 2019, 2.2: 28-38.
- Prihadi, Syaiful F. Assesment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2004.
- Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen. Etika Kepustakawanan. Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006.
- Rhoades, L. and R. Eisenberger (2002). "Perceived organizational support: a review of the literature." Journal of Applied Psychology, 87(4): 698–714.
- Saf'ah, Engga Mardiana. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di BMT Arsyada Kantor Cabang Gaya Baru VIII). 2019. PhD Thesis. IAIN Metro.
- Safitri, Erma. Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja Terhadap kinerja Karyawan. Jurnal Ilmu Manajemen (JIM), 2013, 1.4.
- Septianto, Dwi; Lataruva, Eisha. *Pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan studi pada PT Pataya Raya Semarang*. 2011. PhD Thesis. Universitas Diponegoro.
- Sudarmanto. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sugiyono. (2017). Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Wartono, Tri. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah Mother and Baby). *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2017, 4.2

Waspodo, Agung AWS; Handayani, Nurul Chotimah; Paramita, Widya. Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan pt. Unitex di bogor. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2013, 4.1: 97-115.

Wulandari, Suci; Andriani, Chichi. Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2019, 1.2.

## **Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Ondo Samuel Hasiolan Sinaga
2. Umur : 30 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Tempat/Tanggal Lahir : Muntok, 22 Oktober 1991
5. Agama : Kristen Protestan
6. Alamat Rumah : Jl. Sari Indah 8 Komplek Nuansa Sari  
Indah
7. E-mail : holan.sinaga10@gmail.com
8. No. Handphone : 08212008172

#### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. 1995 – 1997 : TK Santa Maria Muntok
2. 1997 – 2003 : SD Santa Maria Muntok
3. 2003 – 2009 : SLTA Santa Maria Muntok
4. 2006 – 2006 : SMA N 1 Muntok
5. 2018 – 2020 : STIE STAN- Indonesia Mandiri

## **Lampiran 2: Kuesioner**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Ondo Samuel hasiholan Sinaga mahasiswa dari STIE-STAN IM Bandung. Sehubungan dengan dilaksanakannya penelitian dalam rangka penyelesaian Skripsi Program Sarjana di STIE Bandung, melalui pengantar ini saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya sampaikan.

Penelitian memfokuskan pada aspek sikap pegawai di tempat kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis diharapkan dapat meningkatkan wawasan keilmuan terhadap bidang yang dikaji. Secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan efektivitas pegawai di tempat kerja. Kerahasiaan responden akan dijaga sepenuhnya sesuai dengan etika penelitian. Jawaban responden merupakan informasi yang sangat penting. Oleh karena itu, kelengkapan pengisian kuesioner dan kejujuran dalam mengemukakan pendapat sangat saya harapkan.

Daftar isian dan kuesioner yang saya ajukan cukup banyak, dan saya sangat memahami kesibukan Bapak/Ibu. Atas waktu yang Bapak/Ibu luangkan, saya haturkan terima kasih.

Bandung, Oktober 2020

Peneliti

### **Profil Responden**

1. Jenis kelamin : a. Laki-laki                      b. Perempuan
2. Usia .... tahun
3. Status marital : a. Nikah                      b. Tidak Nikah    c. Pernah Nikah
4. Pendidikan : a. SMU/Sederajat    b. Diploma        c. Sarjana  
d. Lainnya .....
5. Lama kerja di PT. ISS Bandung  
a. Kurang dari 1 tahun    b. 1 - 2 tahun    c. 3 – 5 tahun    d. Lebih  
dari 5 tahun
6. Jumlah tanggungan keluarga ..... Orang

### **Kuesioner**

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Bapak/ibu selama bekerja di PT. ISS Bandung. Terdapat lima (5) kriteria jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan dengan keterangan sebagai berikut :

1= Sangat Tidak Setuju (**STS**)

2 = Tidak Setuju (**TS**)

3 = Netral atau tidak bisa memutuskan apakah Setuju atau Tidak Setuju (**N**)

4 = Setuju (**S**)

5 = Sangat Setuju (**SS**)

**ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOUR (Adaptasi dari ORGAN 1996)**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1.	Saya bekerja dengan baik tanpa menghabiskan banyak waktu untuk mengeluh mengenai sesuatu hal yang sepele.	1	2	3	4	5
2.	Saya cenderung membesar-besarkan masalah kecil yang dianggap sepele.	1	2	3	4	5
3.	Saya selalu memfokuskan pada apa yang salah dalam pekerjaan, dan bukan pada sisi positifnya.	1	2	3	4	5
4.	Saya mendukung atasan saya meskipun dalam kondisi darurat.	1	2	3	4	5
5.	Saya selalu mengikuti perkembangan kemajuan organisasi tempat saya bekerja.	1	2	3	4	5
6.	Saya melakukan sesuatu yang kurang penting, tetapi hal itu dapat membantu meningkatkan nama baik organisasi.	1	2	3	4	5
7.	Saya melakukan pekerjaan dengan teliti, cermat dan segera.	1	2	3	4	5
8.	Saya hadir tepat waktu atau bahkan hadir lebih awal dari yang seharusnya.	1	2	3	4	5
9.	Saya dengan sungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur yang diterapkan oleh organisasi tempat saya bekerja.	1	2	3	4	5
10.	Saya selalu siap untuk membantu atau mengulurkan tangan kepada teman atau karyawan lain yang memerlukan.	1	2	3	4	5
11.	Mau meluangkan waktu untuk membantu kepada orang lain dalam menyelesaikan masalahnya.	1	2	3	4	5
12.	Membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru walaupun sebenarnya tidak diharuskan.	1	2	3	4	5

**PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Organisasi bangga terhadap prestasi saya.	1	2	3	4	5
2.	Organisasi benar-benar peduli terhadap kesejahteraan saya.	1	2	3	4	5
3.	Organisasi menghargai kontribusi saya untuk kemajuan organisasi.	1	2	3	4	5
4.	Organisasi sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya anut.	1	2	3	4	5
5.	Organisasi menunjukkan perhatian yang cukup kepada saya.	1	2	3	4	5
6.	Organisasi bersedia membantu saya jika saya memerlukan bantuan khusus.	1	2	3	4	5
7.	Supervisor saya dapat diandalkan ketika saya menghadapi masalah berat.	1	2	3	4	5
8.	Supervisor saya mau mendengarkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan.	1	2	3	4	5
9.	Supervisor saya peduli terhadap kesejahteraan saya.	1	2	3	4	5

**Kinerja Karyawan (Adaptasi dari Porter et al.1997)**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Secara kualitas, pekerjaan saya jauh lebih baik dari karyawan lain.	1	2	3	4	5
2.	Kualitas pekerjaan saya melampaui standar resmi yang ditetapkan.	1	2	3	4	5
3.	Secara kuantitas, pekerjaan saya melebihi rata-rata karyawan lain.	1	2	3	4	5
4.	Saya berusaha dengan lebih keras dibandingkan dengan karyawan lain.	1	2	3	4	5
5.	Kemampuan saya dalam mengendalikan biaya-biaya yang tidak perlu jauh lebih baik dari karyawan lain.	1	2	3	4	5
6.	Pengetahuan saya terhadap pekerjaan yang saya hadapi sangat baik.	1	2	3	4	5

### Lampiran 3 :Tanggapan Responden

#### 1. ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOUR

OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5	OCB6	OCB7	OCB8	OCB9	OCB10	OCB11	OCB12	JUMLAH	RATA-RATA
4	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	48	4
4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	52	4,333
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	47	3,917
4	2	2	4	4	3	4	3	5	5	4	3	43	3,583
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	53	4,417
5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	41	3,417
4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	52	4,333
4	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	38	3,167
3	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	49	4,083
4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	49	4,083
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5
4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	40	3,333
3	1	4	3	3	1	4	5	4	2	2	1	33	2,75
1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	24	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
5	1	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	51	4,25
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	4,333
5	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	48	4
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3,667
5	1	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	44	3,667
4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	47	3,917
5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	44	3,667
4	1	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	43	3,583
4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	3,75
4	1	2	4	3	4	3	5	4	5	4	4	43	3,583
5	1	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4	45	3,75
5	1	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	47	3,917
4	2	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	45	3,75
4	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45	3,75
5	3	3	3	5	3	4	5	4	5	3	4	47	3,917
5	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	49	4,083
5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59	4,917
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	51	4,25
3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	35	2,917
4	1	3	3	4	3	5	4	5	3	3	2	40	3,333
4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	48	4
4	1	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	43	3,583

OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5	OCB6	OCB7	OCB8	OCB9	OCB10	OCB11	OCB12	JUMLAH	rata
5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4
3	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	35	2,917
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	4,333
5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	48	4
5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	4,333
5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4
5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	55	4,583
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	4,667
4	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	49	4,083

2. *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*

POS1	POS2	POS3	POS4	POS5	POS6	POS7	POS8	POS9	JUMLAH	rata-rata
4	3	4	4	4	4	4	5	3	35	3,888889
4	4	4	4	5	5	4	5	4	39	4,333333
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
3	4	3	3	3	4	5	5	4	34	3,777778
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4,111111
5	4	4	4	5	5	4	4	5	40	4,444444
4	4	2	4	4	1	4	3	4	30	3,333333
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
3	1	1	1	3	3	3	3	3	21	2,333333
4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4,111111
5	3	3	3	4	4	2	4	3	31	3,444444
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4
1	1	2	1	4	1	3	4	2	19	2,111111
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,777778
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
4	5	5	4	5	4	5	5	5	42	4,666667
4	4	4	3	4	4	5	5	5	38	4,222222
3	4	5	3	4	3	3	5	3	33	3,666667
4	5	4	4	4	5	3	5	4	38	4,222222
5	4	4	3	4	4	4	4	4	36	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	38	4,222222
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4
3	4	3	4	4	4	5	5	5	37	4,111111
5	5	5	2	4	5	4	5	4	39	4,333333
4	5	4	3	4	4	5	5	5	39	4,333333
5	5	5	3	4	4	5	5	5	41	4,555556
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,888889
3	5	5	3	3	3	3	4	3	32	3,555556
5	5	5	5	5	3	4	5	4	41	4,555556

POS1	POS2	POS3	POS4	POS5	POS6	POS7	POS8	POS9	JUMLAH	rata-rata
5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	4,777778
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	3,222222
3	5	4	3	3	3	4	5	4	34	3,777778
4	5	4	5	4	4	4	5	4	39	4,333333
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4,111111
3	4	4	4	4	4	4	4	5	36	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
3	4	4	3	5	3	4	4	4	34	3,777778
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
5	4	5	5	5	5	3	5	5	42	4,666667
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4,666667
5	4	5	5	5	4	4	4	4	40	4,444444

### 3. Kinerja Karyawan

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	JUMLAH	RATA-RATA
2	3	2	4	4	4	19	3,166667
4	5	4	3	4	3	23	3,833333
5	5	5	5	5	5	30	5
4	5	4	3	5	4	25	4,166667
4	4	4	4	2	5	23	3,833333
4	5	4	4	5	5	27	4,5
1	4	1	3	1	4	14	2,333333
4	4	4	5	4	4	25	4,166667
3	3	3	3	3	3	18	3
4	4	4	4	4	4	24	4
3	4	3	4	4	4	22	3,666667
5	5	5	5	5	5	30	5
4	4	4	4	3	4	23	3,833333
3	5	3	3	5	5	24	4
1	1	1	1	1	1	6	1
3	3	3	3	3	3	18	3
4	3	3	3	4	4	21	3,5
5	4	4	4	4	4	25	4,166667
4	4	4	5	4	4	25	4,166667
4	4	4	4	4	4	24	4
4	4	4	3	2	4	21	3,5
3	3	4	3	4	4	21	3,5
4	4	4	4	3	5	24	4
2	3	3	4	3	3	18	3
4	3	4	4	4	4	23	3,833333

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	JUMLAH	RATA-RATA
3	3	3	5	3	4	21	3,5
4	4	4	4	4	5	25	4,166667
3	3	3	5	3	4	21	3,5
5	4	4	4	4	4	25	4,166667
4	3	3	4	4	4	22	3,666667
3	3	3	5	3	4	21	3,5
4	4	4	4	3	4	23	3,833333
4	3	5	5	3	5	25	4,166667
4	4	4	4	4	5	25	4,166667
4	5	5	4	5	5	28	4,666667
4	4	4	5	5	5	27	4,5
3	3	3	3	3	3	18	3
3	3	3	4	3	4	20	3,333333
3	4	4	4	4	4	23	3,833333
3	3	3	4	3	4	20	3,333333
4	4	4	3	3	3	21	3,5
5	5	5	5	5	5	30	5
4	4	4	4	4	4	24	4
3	3	3	4	4	4	21	3,5
5	5	5	5	5	5	30	5
1	3	2	5	2	5	18	3
4	4	4	3	3	4	22	3,666667
5	5	5	5	5	5	30	5
4	4	4	3	4	4	23	3,833333
4	4	4	5	5	4	26	4,333333

## Lampiran 4 :Uji Validitas dan Reabilitas

### 1. ORGANIZATIONAL CITIZEN BEHAVIOU

#### Correlations

		OCB 1	OCB 2	OBB 3	OCB 4	OCB 5	OCB 6	OCB 7	OCB 8	OCB 9	OCB 10	OCB 11	OCB 12	JUMLAH OCB
OCB1	Pearson	1	,584*	,627*	,143	,622*	,518*	,610*	,546*	,673*	,575*	,695*	,512*	,776**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,321	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB2	Pearson	,584*	1	,671*	,153	,552*	,513*	,607*	,470*	,675*	,699*	,708*	,621*	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,288	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OBB3	Pearson	,627*	,671*	1	,122	,583*	,592*	,678*	,430*	,580*	,670*	,610*	,557*	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,397	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB4	Pearson	,143	,153	,122	1	,151	,203	,082	,091	,174	,164	,272	,170	,308*
	Sig. (2-tailed)	,321	,288	,397		,296	,158	,571	,532	,226	,255	,056	,237	,029
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB5	Pearson	,622*	,552*	,583*	,151	1	,542*	,719*	,695*	,737*	,695*	,767*	,510*	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,296		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB6	Pearson	,518*	,513*	,592*	,203	,542*	1	,485*	,398*	,448*	,654*	,703*	,579*	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,158	,000		,000	,004	,001	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB7	Pear	,610*	,607*	,678*	,082	,719*	,485*	1	,627*	,755*	,667*	,611*	,549*	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,571	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB8	Pearson	,546*	,470*	,430*	,091	,695*	,398*	,627*	1	,709*	,572*	,560*	,375*	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,002	,532	,000	,004	,000		,000	,000	,000	,007	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

OCB9	Pearson	,673*	,675*	,580*	,174	,737*	,448*	,755*	,709*	1	,664*	,679*	,421*	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,226	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,002	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	51	50	50	50	50
OCB10	Pearson	,575*	,699*	,670*	,164	,695*	,654*	,667*	,572*	,664*	1	,750*	,749*	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,255	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB11	Pearson	,695*	,708*	,610*	,272	,767*	,703*	,611*	,560*	,679*	,750*	1	,639*	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,056	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
OCB12	Pearson	,512*	,621*	,557*	,170	,510*	,579*	,549*	,375*	,421*	,749*	,639*	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,237	,000	,000	,000	,007	,002	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
JUMLAHO CB	Pearson	,776*	,805*	,791*	,308*	,826*	,739*	,808*	,701*	,817*	,869*	,881*	,748*	1
	Correlation	*	*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,029	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,929	12

2. PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT

**Correlations**

		POS1	POS2	POS3	POS4	POS5	POS6	POS7	POS8	POS9	JUMLA HPOS
POS1	Pearson	1	,671**	,692**	,719**	,702**	,760**	,531**	,533**	,695**	,840**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS2	Pearson	,671**	1	,838**	,730**	,578**	,631**	,683**	,652**	,762**	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS3	Pearson	,692**	,838**	1	,710**	,696**	,703**	,578**	,692**	,666**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS4	Pearson	,719**	,730**	,710**	1	,732**	,657**	,598**	,509**	,716**	,851**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS5	Pearson	,702**	,578**	,696**	,732**	1	,632**	,612**	,660**	,722**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS6	Pearson	,760**	,631**	,703**	,657**	,632**	1	,557**	,630**	,716**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS7	Pearson	,531**	,683**	,578**	,598**	,612**	,557**	1	,637**	,833**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS8	Pearson	,533**	,652**	,692**	,509**	,660**	,630**	,637**	1	,646**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
POS9	Pearson	,695**	,762**	,666**	,716**	,722**	,716**	,833**	,646**	1	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
JUMLAHPOS	Pearson	,840**	,871**	,874**	,851**	,830**	,837**	,788**	,776**	,889**	1
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	11

### 3. Kinerja Karyawan

#### Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	JUMLAHKK
KK1	Pearson Correlation	1	,684**	,380**	,628**	,607**	,814**	,814**
	Sig. (2-tailed)		,000	,006	,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
KK2	Pearson Correlation	,684**	1	,512**	,634**	,546**	,891**	,891**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
KK3	Pearson Correlation	,380**	,512**	1	,467**	,679**	,701**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,001	,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
KK4	Pearson Correlation	,628**	,634**	,467**	1	,487**	,811**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
KK5	Pearson Correlation	,607**	,546**	,679**	,487**	1	,760**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
KK6	Pearson Correlation	,814**	,891**	,701**	,811**	,760**	1	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	51	51	51	51	51	51	51
JUMLAHKK	Pearson Correlation	,814**	,891**	,701**	,811**	,760**	1,000**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,758	6

## Lampiran 5 : Statistik Deskriptif dan Korelasi antar Variabel

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RATAOCB	50	1,33	5,00	4,1667	,68595
RATAPOS	51	1,00	5,00	3,6275	,97900
RATAKK	50	1,00	5,00	3,7933	,71947
Valid N (listwise)	50				

### Correlations

		RATAOCB	RATAPOS	RATAKK
RATAOCB	Pearson Correlation	1	,582**	,758**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	50	50	50
RATAPOS	Pearson Correlation	,582**	1	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	50	51	50
RATAKK	Pearson Correlation	,758**	,854**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	50	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 6: Uji Regresi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,912 <sup>a</sup>	,833	,825	,30064

a. Predictors: (Constant), RATAPOS, RATAOCB

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,423	,264		1,599	,117
	RATAOCB	,414	,077	,394	5,369	,000
	RATAPOS	,455	,054	,625	8,505	,000

a. Dependent Variable: RATAKK