

**PENGARUH KEPERIBADIAN, KOMITMEN ORGANISASI
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA KANTOR BEA DAN CUKAI MALANG**

SKRIPSI



Oleh

SYAHDATUL FEBI KHOIRUNNISA'

NIM : 17510018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

**PENGARUH KEPERIBADIAN, KOMITMEN ORGANISASI
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA KANTOR BEA DAN CUKAI MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)



Oleh

SYAHDATUL FEBI KHOIRUNNISA'

NIM : 17510018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERIBADIAN, KOMITMEN ORGANISASI
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA KANTOR BEA DAN CUKAI MALANG**

SKRIPSI

Oleh

SYAHDATUL FEBI KHOIRUNNISA'

NIM : 17510018

Telah disetujui pada tanggal 13 Juni 2021

Dosen Pembimbing,



Rini Safitri, SE., MM., MBA

NIP 199303282019032016

Mengetahui :

Ketua Jurusan,



Drs. Agus Sucipto, MM., CRA

NIP. 19670816 200312 1 001

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KEPERIBADIAN, KOMITMEN ORGANISASI,
DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS)
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) PADA KANTOR BEA DAN CUKAI MALANG
SKRIPSI

O l e h

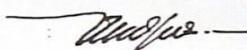
SYAHDATUL FEBI KHOIRUNNISA'
NIM : 17510018

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratam
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Pada 6 Juli 2021

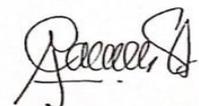
Susunan Dewan Penguji

1. Penguji I (Ketua)
Dr. H. Fauzan Al-Mansur, ST., MM
NIP 197311172005011003
2. Penguji II (Penguji Utama)
Syahirul Alim, SE., MM
NIP 197712232009121002
3. Penguji III (Sekertaris/Pembimbing)
Rini Safitri, SE., MM., MBA
NIP 199303282019032016

Tanda tangan

: 

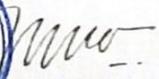
: 

: 



Disahkan Oleh :

Ketua Jurusan,


Drs. Agus Sucipto, MM., CRA
NIP 196708162003121001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syahdatul Febi Khoirunnisa'
NIM : 17510018
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

PENGARUH KEPERIBADIAN, KOMITMEN ORGANISASI DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KANTOR BEA DAN CUKAI MALANG

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 13 Juni 2021

Hormat Saya,



Syahdatul Febi Khoirunnisa'

NIM : 17510018

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu yang bermanfaat serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia dan kemudahan atas yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehabiran Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat berarti dalam hidup saya

Teruntuk kedua orang tuaku yang hebat, Yang sangat luar biasa telah sabar dalam mendidik saya dan tak pernah lelah untuk selalu memberikan dukungan secara moral, materil dan do'a serta harapan beliau kepada saya semoga hajat yang diinginkan dapat terwujud atas ridho Allah SWT.

Segenap civitas akademika Fakultas Ekonomi, terutama kepada Ibu Rini Safitri, SE., MM., MBA selaku dosen pembimbing saya yang yang senantiasa membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Terimakasih untuk diri saya sendiri, saudara, sahabat, dan teman-teman Jurusan Manajemen 2017 terutama Manajemen A yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a.

HALAMAN MOTTO

” Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik “

HR. Thabrani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan pada Allah SWT, karena atas Rahman dan Rahim-Nya penulis masih diberikan kesehatan dan kemampuan dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Bea dan Cukai Malang”. Shalawat serta salam kita panjatkan kepada Baginda Alam Rahmatan lil’ ‘alamiin, Muhammad SAW. yang telah membimbing kita dengan ajaran-ajarannya sehingga kita dapat menghadapi kehidupan yang semakin mengglobal ini dengan terbekali iman dan islam.

Pada kesempatan ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih dan apresiasi kepada seluruh pihak atas tersusunnya skripsi ini. Penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Drs. Agus Sucipto, MM., CRA selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Rini Safitri, SE., MM., MBA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap civitas akademika S1 Manajemen, terutama seluruh dosen pengajar yang telah memberikan pengetahuan serta wawasan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Selaku ketua penguji dan selaku penguji utama.

7. Segenap pegawai Kantor Bea dan Cukai Malang yang telah memberi izin untuk penelitian serta mendukung dalam menyelesaikan skripsi.
8. Orang Tuaku (alm) Zainal Arifin, Bapak Kasman dan Mama Nunuk Warsini serta saudara kandung Humaam Mu'thi Aziz yang senantiasa memberi dukungan materi, motivasi dan doa yang ikhlas dan tulus kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi dan membalas segala jerih payah dan kasih sayang yang telah diberikan.
9. Diri saya sendiri yang mau dan mampu berjuang, berusaha dan bertahan sekuat yang saya bisa serta tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan untuk berhenti, terimakasih sudah kuat sampai di titik ini.
10. Partner terbaik Marchelyan Dwi Kumara Purbarandy yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat dengan penuh sabar dalam menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh Teman-teman seperjuanganku Suci Hari Rahmasari, Yudha Novriza Muslim, Dion Putra Pratama, dan Ridha Ayu Ratnasari telah memberikan semangat dan bimbingan kepada penulis.
12. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen 2017 terutama Manajemen A atas dukungan, semangat dan sarannya.
13. Seluruh pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu-persatu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan kepenulisan ini. Peneliti berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak Aamiin Ya Robbal 'Alaamiin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Malang, 13 Juni 2021

Syahdatul Febi Khoirunnisa'

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II	13
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis	23
2.2.1 Kepribadian	23
2.2.1.1 Indikator-indikator kepribadian	24
2.2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepribadian.....	26
2.2.1.3 Kepribadian dalam Perspektif Islam	27

2.2.2	Komitmen Organisasi	29
2.2.2.1	Indikator-Indikator Komitmen Organisasi	31
2.2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	33
2.2.2.3	Komitmen Organisasi dalam Perspektif Islam	33
2.2.3	<i>Perceived Organizational Support (POS)</i>	35
2.2.3.1	Indikator-indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	36
2.2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Perceived Organizational Support</i>	37
2.2.3.3	<i>Perceived Organizational Support dalam Perspektif Islam</i>	38
2.2.4	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	39
2.2.4.1	Indikator-indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	41
2.2.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	43
2.2.4.3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam perspektif Islam	45
2.3	Kerangka Konseptual.....	47
2.4	Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III	51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Lokasi Penelitian	51
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel.....	52
3.4	Teknik pengambilan Sampel	52
3.5	Data dan Jenis Data.....	54

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.1 Teknis Pengumpulan Data.....	55
3.6.2 Instrumen Penelitian.....	56
3.7 Definisi Operasional Variabel	56
3.8 Skala Pengukuran	61
3.9 Uji Validitas dan Realibilitas.....	61
3.9.1 Uji Validitas	61
3.9.2 Uji Reliabilitas	62
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.10.1 Uji Normalitas.....	62
3.10.2 Uji Heterokedastisitas	63
3.10.3 Uji Multikolinieritas.....	63
3.11 Analisis Data.....	63
3.11.1 Analisis Statistik Deskriptif	63
3.11.2 Pengujian Statistik.....	64
3.11.3 Uji signifikansi korelasi (Uji F).....	65
3.11.4 Uji signifikan parsial atau individu (Uji t)	66
3.11.5 Uji Determinasi (R^2).....	54
BAB IV	68
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Gambaran Profil Perusahaan.....	68
4.1.2 Visi dan Misi	69
4.1.3 Struktur Organisasi.....	70
4.1.4 Gambaran Umum Responden	77
4.1.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	77
4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77

4.1.4.3 Karakteristik Responden Masa Kerja	78
4.1.4.4 Karakteristik Responden Pendidikan.....	79
4.1.5 Distribusi Frekuensi Variabel	79
4.1.5.1 Kepribadian (X1).....	80
4.1.5.2 Komitmen Organisasi (X2).....	81
4.1.5.3 <i>Perceived Organizational Support</i> (X3).....	81
4.1.5.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y1).....	82
4.1.6 Analisis Deskripsi.....	83
4.1.6.1 Uji Crosstab <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	83
4.1.7 Uji Instrumen Data	86
4.1.7.1 Uji Validitas Data.....	86
4.1.7.2 Uji Reliabilitas Data.....	87
4.1.8 Uji Asumsi Klasik	88
4.1.8.1 Uji Normalitas.....	88
4.1.8.2 Uji Heteroskedastisitas	89
4.1.8.3 Uji Multikolinieritas.....	89
4.1.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.1.10 Pengujian Hipotesis.....	91
4.1.10.1 Uji T (Parsial)	91
4.1.10.2 Uji F	94
4.1.10.3 Uji Determinasi (R^2)	95
4.2 Pembahasan.....	96
4.2.1 Pengaruh Kepribadian terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Kantor Bea Cukai Malang.	96
4.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Kantor Bea Cukai Malang	97

4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Kantor Bea Cukai Malang	98
4.2.4 Pengaruh Kepribadian, komitmen Organisasi, dan <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Kantor Bea Cukai Malang	99
BAB V	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Penelitian di Kantor Bea dan Cukai Malang...	55
Tabel 3.2 Konsep, Variabel, Indikator, dan Item.....	58
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	81
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepribadian (X1).....	83
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Komitmen Organisasi (X2).....	84
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> (X3).....	85
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y1).....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Usia.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Masa Kerja.....	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Pendidikan.....	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	92
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (T).....	96

Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	98
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Hasil Data Crosstabulation

Lampiran 4 Hasil Distribusi Frekuensi

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 Biodata Peneliti

Lampiran 10 Bukti Bebas Plagiarisme

Lampiran 11. Bukti Konsultasi

ABSTRAK

Syahdatul Febi Khoirunnisa'. 2021. SKRIPSI. Judul: "Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Bea dan Cukai Malang"

Pembimbing : Rini Safitri, SE., MM., MBA

Kata Kunci :Kepribadian, Komitmen Organisasi, *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior*

Di dalam suatu organisasi pemerintahan perlu dilakukannya peningkatan kualitas dan pelayanan untuk masyarakat. Semua itu akan tercapai jika di dalamnya terdapat bantuan dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah seorang karyawan. Seorang karyawan menjadi asset penting di dalam organisasi yang harus dikelola dan dievaluasi dengan baik dan benar serta dikaji semaksimal mungkin. Demi tercapainya tujuan organisasi sangat diperlukan peran dari individu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepribadian, komitmen organisasi dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Kantor Bea dan Cukai Malang. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan kuesioner. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 81 responden pada pegawai Kantor Bea dan Cukai Malang. Variabel dalam penelitian ini adalah kepribadian (X1), Komitmen Organisasi (X2) dan *Perceived Organizational Support* (X3) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinieritas, dan regresi linier berganda dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 16 .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, sedangkan komitmen organisasi dan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

ABSTRACT

Syahdatul Febi Khoirunnisa'. 2021. THESIS. Title: "The Influence of Personality, Organizational Commitment and Perceived Organizational Support (POS) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at the Malang Customs and Excise Office"

Supervisor : Rini Safitri, SE., MM., MBA

Keywords : Personality, Organizational Commitment and Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior

In a government organization, it is necessary to improve the quality and service for the community. All of this will be achieved if there is assistance from human resources. The human resource in question is an employee. An employee becomes an important asset in the organization that must be managed and evaluated properly and properly and studied as much as possible. In order to achieve organizational goals, the role of the individual is needed. This study aims to determine the effect of personality, organizational commitment and perceived organizational support on organizational citizenship behavior.

This research uses a quantitative approach. The population of this study were employees of the Malang Customs and Excise Office. Data collection techniques are observation and questionnaires. The sample in this study was taken using a purposive sampling technique, totaling 81 respondents to the Malang Customs and Excise Office employees. The variables in this study are personality (X1), Organizational Commitment (X2) and Perceived Organizational Support (X3) on Organizational Citizenship Behavior (Y). Data analysis methods used are validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, and multiple linear regression using Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 16.

The results showed that personality had no effect on organizational citizenship behavior, while organizational commitment and perceived organizational support had an effect on organizational citizenship behavior.

مستخلص البحث

شحدة الفيبي خيرا لنساء. 2021. بحث جامعي. العنوان: "تأثير الشخصية والالتزام التنظيمي والدعم التنظيمي المتصور الدعم التنظيمي ينظر (POS) على سلوك التنظيمية التابعة (OCB) في الجمارك في مالانج"

المشرفة : ريني سافيتري، المحستير

الكلمات المفتاحية : الشخصية، الالتزام التنظيمي، الدعم التنظيمي ينظر، السلوك التنظيمي التابعة

في منظمة حكومية ، من الضروري تحسين الجودة والخدمة للمجتمع. كل هذا سيتحقق إذا كانت هناك مساعدة من الموارد البشرية. المورد البشري المعني هو موظف. يصبح الموظف أحد الأصول المهمة في المنظمة التي يجب إدارتها وتقييمها بشكل صحيح وسليم ودراستها قدر الإمكان. من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية ، هناك حاجة إلى دور الفرد. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الشخصية والالتزام التنظيمي و الدعم التنظيمي ينظر لالسلوك التنظيمي التابعة.

يستخدم هذا البحث هي بحث نوعي. كان سكان هذه الدراسة موظفين في الجمارك في مالانج. تقنيات جمع البيانات هي المراقبة والاستبيانات. تم أخذ العينة في هذه الدراسة باستخدام تقنية أخذ عينات هادفة ، وبلغ مجموع المستجيبين 81 مستجيبا لموظفي الجمارك في مالانج. المتغيرات في هذه الدراسة هي الشخصية (1X) ، والالتزام التنظيمي (2X) والدعم التنظيمي المتصور (3X) على سلوك التنظيمي التابعة (Y) طرق تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار الصلاحية ، واختبار الثبات ، واختبار الحالة الطبيعية ، واختبار التغايرية ، واختبار الخطية المتعددة ، والانحدار الخطي المتعدد باستخدام المنتجات الإحصائية وحلول الخدمة (SPSS) رواية 16.

نتائج هذه البحث هي نتائج أن الشخصية ليس لها تأثير على سلوك التنظيمي التابعة ، بينما كان للالتزام التنظيمي والدعم التنظيمي المتصور تأثير على التنظيمي التابعة.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Direktorat Jendral Bea dan Cukai atau yang disingkat (DJBC) merupakan instansi global yang hampir di seluruh dunia memilikinya. DJBC bergerak sebagai perangkat negara seperti halnya pengadilan, kepolisian atau angkatan bersenjata. Tugas dari DJBC yaitu menyelenggarakan kegiatan di bidang pengawasan, sebagai penegak hukum, dan memberi pelayanan serta mengoptimalisasi pada penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai yang telah tertulis berdasarkan peraturan perundang-undangan. Selain itu, bagian penindakan dan penyidikan bertugas sebagai intelijen yang berpatroli dan melakukan operasi terhadap penindakan pada pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai seperti, mengelola dan memelihara sarana komunikasi, sarana operasi serta senjata api (www.beacukai.go.id).

Di Indonesia sendiri untuk sistem bea dan cukai telah ada dan praktiknya sudah berjalan di masa dahulu yang dilakukan oleh kerajaan-kerajaan di kepulauan negeri ini, dengan tugas menarik bea atas segala jenis barang yang diperjual-belikan di pelabuhan. Sehingga, DJBC mempunyai tugas penting bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Instansi ini berada di bawah naungan Kementrian Keuangan yang bertugas sangat penting, yaitu memantau lalu lintas keluar masuknya barang dari daerah pabean Indonesia. Selain itu, DJBC akan bertanggung jawab penuh terhadap suatu barang yang

berkarakteristik tertentu seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2006 tentang Kepabeanan.

Dalam perkembangan yang pesat dari kegiatan ekspor dan impor di Indonesia, kekurangan sumber daya manusia di perbatasan menjadi kelemahan bagi instansi tersebut. Sehingga kurangnya pegawai di perbatasan akan mengakibatkan banyak orang yang dapat melakukan kegiatan secara illegal. Selain kekurangan tenaga kerja berupa pegawai, terdapat kelemahan lainnya seperti, lemahnya dalam mengelola suasana hati ketika sedang bertugas di tempat kerja. Untuk itu diperlukan upaya dalam memperbaiki kualitas kerja pegawai dengan menumbuhkan perilaku sukarela dalam bekerja dan berkepribadian yang baik sehingga pegawai dan pimpinan instansi saling memberi dukungan untuk dapat mencapai tujuan bersama. Dengan tujuan agar lingkungan kerja menjadi lebih harmonis dan menciptakan rasa kekeluargaan hangat.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang (KPPBC) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang terletak di Kota Malang. Kantor Bea dan Cukai Malang berupa kantor vertical yang mayoritas pelayanan di sektor cukai. Beberapa tahun terakhir di kantor bea dan cukai Malang mendapat penerimaan negara dengan jumlah yang melampaui batas dari target yang telah ditentukan berasal dari sektor kepabeanan atau bea masuk. Tidak hanya penerimaan bea saja, tetapi penerimaan cukai juga mendapatkan realisasi capaian lebih dari target yang ditetapkan. Hal itu menjadi pencapaian terbesar di kantor bea dan cukai Malang. Untuk mempertahankan prestasi kerja di kantor tersebut, maka

kedepannya akan terus meningkatkan upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dengan memberi layanan prima, menciptakan inovasi baru dan memberi penyuluhan atau penyampaian informasi kepada masyarakat pemegang bisnis serta terus meningkatkan pengawasan terhadap peredaran barang ilegal (www.beacukai Malang.com).

Kantor Bea dan Cukai Malang memiliki Nilai & Perilaku Utama Kementerian Keuangan yang menjadi pedoman dalam mencapai tujuan, diantaranya adalah : 1) *Integritas*, menjaga martabat dan tidak melakukan hal tercela, 2) *Profesionalisme*, penuh tanggung jawab dan berkomitmen tinggi, 3) *Sinergi*, membangun hubungan kerjasama internal yang produktif, 4) *Pelayanan*, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, 5) *Kesempurnaan*, melakukan perbaikan. Dari uraian diatas upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi adalah dengan meningkatkan kepribadian, komitmen organisasi, dan *perceived organizational support* dengan harapan agar karyawan mampu bersikap atau berperilaku OCB sebagai upaya dalam meningkatkan produktivitas kerja agar mampu mencapai tujuan dari organisasi.

Dari penjelasan diatas, berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Andri selaku Pegawai kantor bahwasannya terdapat permasalahan di kantor bea dan cukai Malang, yaitu pegawai yang masih membawa permasalahan pribadi ke tempat kerja, seperti permasalahan dengan keluarga, rekan kerja maupun permasalahan eksternal lainnya yang disebabkan oleh suasana hati yang kurang baik. Permasalahan tersebut muncul dikarenakan kurang mampunya dalam menempatkan rasa

emosi dan timbulnya rasa iri pada pegawai lain. Sehingga hal ini dapat diindikasikan bahwa kepribadian pegawai masih rendah dalam mengelola suasana hati, apabila permasalahan ini terus terjadi maka dapat menurunkan produktivitas kerja dari pegawai dan dapat menimbulkan rasa kurang nyaman di tempat kerja.

Oleh karena itu, di dalam suatu organisasi pemerintahan perlu dilakukannya peningkatan kualitas dan pelayanan untuk masyarakat. Semua itu akan tercapai jika di dalamnya terdapat bantuan dari sumber daya manusia. SDM yang dimaksud adalah seorang karyawan. Seorang karyawan menjadi asset penting di dalam organisasi yang harus dikelola dan dievaluasi dengan baik dan benar serta dikaji semaksimal mungkin. Karyawan akan menghasilkan sebuah ide, inovasi maupun kreativitas yang dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Demi tercapainya tujuan organisasi sangat diperlukan peran dari individu, seperti kepribadian yang baik, berkomitmen terhadap organisasinya, serta memberi dukungan untuk organisasi. Sehingga seorang atasan atau pimpinan organisasi perlu memperhatikan beberapa faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas karyawannya, seperti adanya perilaku OCB yang dipengaruhi dari beberapa faktor lainnya yaitu kepribadian, komitmen organisasi dan dukungan dari organisasi. Berbicara mengenai perilaku OCB hal ini menjadi peran penting yang harus dibudidayakan di dalam instansi pemerintahan.

Dijelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* atau yang biasa disingkat OCB berupa kegiatan yang dilakukan anggota organisasi dengan menunjukkan rasa sukarela dengan memiliki sikap menolong. Dilakukan

dengan tindakan yang tidak mementingkan urusan pribadi melainkan peduli terhadap kesejahteraan orang lain (Muhdar, 2015). Seseorang yang berperilaku OCB dapat bekerja dengan melebihi tugas yang ditentukan atau melebihi yang telah distandarkan oleh pimpinan organisasi. Hal ini diperkuat oleh Robbins (2017) menyatakan bahwa OCB adalah kontribusi dari individu yang melebihi perannya di lokasi kerja. Mereka bekerja dengan sukarela tanpa ada paksaan dan tanpa meminta atau mendapat imbalan dari siapapun. Perilaku OCB merupakan upaya karyawan untuk menolong rekan kerja lain yang dilakukan dengan spontan, berkeinginan menjadi *volunteer* untuk pekerjaan yang berat, mampu bersabar dan menghindari konflik yang tidak penting. Selain itu, perilaku OCB dapat meningkatkan nilai di dalam perusahaan serta dapat memberi keuntungan bagi suatu perusahaan jika dilakukan dengan baik dan tepat. Dengan adanya perilaku OCB, adapun manfaatnya adalah mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan, meningkatkan kemampuan dari organisasi, serta dapat mempertahankan karyawan terbaik, selain itu mampu menghemat sumber daya di dalam organisasi, mampu membentuk organisasi untuk beradaptasi dan bertahan dengan perubahan lingkungan sekitar.

Perilaku OCB sangat didukung oleh beberapa faktor, seperti : kepribadian, komitmen organisasi dan *perceived organizational support* (POS). Kepribadian dapat dikatakan perilaku yang bersifat individualis, karena kepribadian hanya dimiliki oleh masing-masing individu, bahkan tidak ada satupun orang dengan kepribadian yang sama meskipun orang tersebut terlahir secara kembar. Kepribadian dapat dianggap sebagai hal yang unik, karena

setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda, seperti perasaan, pola pikir, dan bahkan tingkah laku seseorang. Kepribadian dapat berubah sesuai dengan suasana hati individu. Dapat dijelaskan bahwa dasar dari kepribadian dapat dilihat dari perilaku masing-masing individu. Sehingga pendapat diatas dapat diperkuat oleh Alwisol (2010) yang menyatakan bahwa kepribadian menjadi karakteristik yang secara relatif dapat berubah-ubah.

Karakteristik kepribadian sudah melekat di dalam setiap individu yang dipengaruhi oleh suasana hati (*mood*) yang kemudian dapat melakukan penyesuaian terhadap lingkungannya. Kepribadian menunjukkan sikap mempengaruhi orang lain agar mereka dapat bekerja dengan baik, yang dilakukan secara individu maupun dengan kelompok (tim). Semakin baik suasana hati maka akan semakin baik pula dalam melakukan pekerjaan dan dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk membantu orang lain. Kepribadian seseorang dapat dilihat dari bagaimana seseorang bereaksi dan melakukan interaksi terhadap orang lain.

Komitmen organisasi menjadi faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB. Komitmen yang dibutuhkan berasal dari seluruh anggota organisasi demi kepentingan organisasinya. Sehingga dapat dikatakan bahwa komitmen organisasi menjadi hal yang sangat penting untuk organisasi. Komitmen organisasi sebagai kekuatan relatif dari individu dalam organisasi yang dapat dilihat melalui keyakinan yang kuat, loyalitas, menerima tujuan dan percaya terhadap nilai organisasi serta kemauan untuk menyerahkan segala upaya demi nama organisasi bahkan berkeinginan untuk tetap bertahan di segala kondisi organisasi. Penjelasan diatas dapat diperkuat oleh Sopiah (2011) yang

menyatakan bahwa komitmen organisasi sebagai keadaan dimana karyawan mampu untuk percaya dan menerima tujuan di dalam organisasi, serta karyawan akan tetap bertahan atau tidak akan meninggalkan organisasi.

Karyawan dapat mengembangkan perasaannya dengan melibatkan diri di berbagai kegiatan organisasi dan berpartisipasi secara terus-menerus, keterlibatan yang dimaksud adalah seperti pada saat pengambilan keputusan. Dengan dilakukannya hal tersebut maka karyawan akan merasa lebih dihargai di dalam organisasi. Seorang karyawan yang berkomitmen tinggi pada organisasinya menjadi acuan atas keinginan untuk tetap bekerja dan bertahan pada organisasi agar dapat berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Ketika komitmen karyawan tinggi, maka individu akan peduli terhadap nasib organisasinya, dengan kata lain karyawan akan mempertimbangkan kerugian jika meninggalkan organisasi.

Selain kepribadian dan komitmen organisasi, faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah *perceived organizational support (POS)* atau yang disebut sebagai dukungan organisasi yang dipersepsikan. POS merupakan tingkatan kepercayaan dari karyawan terhadap organisasi bahwa atasan mampu menilai dan mengetahui kontribusi karyawan, memberi perhatian, serta peduli pada kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi yang dipersepsikan menjadi peran yang penting bagi karyawan. Lin (2013) menjelaskan bahwa POS yang positif yaitu karyawan menganggap bahwa jika dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri

mereka, kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Hal ini menjadi bukti bahwa hasil kerja karyawan selama berada di dalam organisasi telah diperhatikan dan terus dihargai, serta memberikan sikap yang positif kepada karyawan. Sehingga, ketika karyawan bersikap positif dapat membantu untuk mencapai tujuan dari organisasi. Organisasi dapat menghargai kontribusi karyawan dengan melalui pemberian gaji, penghargaan (*reward*), mempromosikan jabatan dan jenjang karir.

Akhir-akhir ini penelitian terkait OCB menjadi hal yang menarik untuk diteliti, dengan menambahkan beberapa faktor pendukung seperti kepribadian, komitmen organisasi, serta dukungan organisasi yang dipersepsikan. Di dalam organisasi Indonesia banyak terjadi perubahan, misalnya perubahan tugas karyawan dan pengurangan jumlah tenaga kerja. Dengan hal ini, organisasi berharap agar karyawan menjadi lebih peka terhadap lingkungan sekitar, dan mampu mencari cara untuk memperbaiki efisien kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang variabel kepribadian yang mempengaruhi OCB. Hal ini dapat memperkuat bahwa adanya sikap kepribadian yang baik dapat mempengaruhi terjadinya perilaku bekerja dengan sukarela. Menurut Sambung (2014) diketahui bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan Haryati (2019) diketahui hasil yang sama bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap OCB. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Trigunajasa, dkk., (2017) diketahui bahwa tidak ada pengaruh signifikan pada variabel OCB. Hal ini terjadi karena tipe

kepribadian tidak dapat mempengaruhi OCB. Dikarenakan suasana hati yang kurang baik dapat mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan tidak maksimal.

Adapun penelitian dari Meilina (2016) di dapatkan hasil bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Karyawan yang memiliki sikap komitmen kepada organisasinya pasti akan melakukan pekerjaan dengan sukarela, dia akan melakukan pekerjaan dengan senang hati meskipun pekerjaan itu bukan kewajibannya. Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan oleh Putrana, dkk., (2016) diketahui memiliki hasil yang sama bahwa komitmen organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Satria & Matriadi (2020) didapatkan hasil bahwa komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya kepercayaan terhadap nilai-nilai dan tujuan yang direncanakan oleh organisasi. Sehingga rendahnya komitmen untuk bertahan pada organisasi serta enggan untuk membantu pekerjaan rekan kerja yang lain.

Selain itu dalam penelitian yang dilakukan oleh Maulana dan Afrianty (2017) menunjukkan hasil bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aswin dan Rahyuda (2017) serta Sutanto dan Setiawan (2018) menunjukkan hasil bahwa variabel POS berpengaruh terhadap OCB. Hal ini terjadi karena karyawan merasa bahwa organisasinya mampu menampilkan sikap positif dan memberi dukungan penuh terhadap kontribusi kerjanya selama ini.

Dari beberapa penelitian diatas, bahwa terdapat beberapa variabel tentang kepribadian, komitmen organisasi dan POS yang mempengaruhi OCB. Pada penelitian ini objek yang diteliti adalah pegawai dari Kantor Bea dan Cukai Malang, sedangkan kepribadian dijelaskan sebagaimana suasana hati pegawai di kantor dalam menyikapi adanya permasalahan pribadi serta komitmen pegawai kepada organisasi dalam mengikat satu sama lain agar saling memberi dukungan untuk mencapai tujuan serta dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai agar mampu bekerja dengan sukarela dan mampu bekerja melebihi tugas yang ditetapkan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: **“Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi, dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Kantor Bea dan Cukai Malang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1) Apakah kepribadian berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang ?
- 2) Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang ?
- 3) Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang ?

- 4) Apakah kepribadian, komitmen organisasi, dan *perceived organizational support* berpengaruh secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang.
4. Untuk menganalisis kepribadian, komitmen organisasi, dan *perceived organizational support* berpengaruh secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor Bea dan Cukai Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini, diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan serta mampu untuk memahami kepribadian, komitmen organisasi, dan *perceived organizational support* serta *organizational*

citizenship behavior dalam meningkatkan kinerja secara sukarela (*extra-role*)

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menjalin kerjasama antara pihak akademisi dengan pihak praktisi. Serta mampu memberikan tambahan khasanah keilmuan di perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada praktisi berupa informasi tentang kepribadian, komitmen organisasi, dan *perceived organizational support* serta *organizational citizenship behavior* sehingga dapat menciptakan pegawai yang bekerja *extra-role*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu dengan mengangkat permasalahan tentang Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam penelitian (Sambung, 2014), yang berjudul *Pengaruh Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Intervening (Studi Pada Universitas Palangka Raya)*. Melalui metode pengujian dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* menghasilkan koefisiensi jalur pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil pertama pada penelitian ini bahwa semakin baik kepribadian pegawai maka semakin meningkatkan OCB pegawai. Variabel selanjutnya terdapat pengaruh positif signifikan antara kepribadian terhadap komitmen organisasional. Hasil kedua pada penelitian ini bahwa komitmen organisasional tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Selanjutnya terdapat pengaruh positif signifikan antara kepribadian terhadap OCB melalui komitmen organisasional. Maka penelitian ini mendapatkan hasil bahwa komitmen organisasional tidak sebagai intervening antara kepribadian terhadap OCB pegawai.
2. Dalam penelitian (Meilina, 2016), yang berjudul *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan BRI Kediri*. Melalui

metode pengujian dengan analisis jalur (*path*), ditunjukkan dari nilai koefisien beta standarisasi variabel karakteristik pekerjaan. Variabel pada penelitian ini dijelaskan bahwa adanya pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja terdapat pengaruh langsung dan signifikan. Kemudian variabel pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi memperoleh hasil signifikan. Selanjutnya variabel karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB dijelaskan bahwa menunjukkan adanya pengaruh secara langsung dan signifikan karakteristik pekerjaan terhadap OCB. Selanjutnya ada pengaruh secara langsung dan signifikan komitmen organisasi terhadap OCB. Sehingga, penelitian ini mendapatkan hasil bahwa ada pengaruh signifikan antara karakteristik pekerjaan terhadap OCB.

3. Dalam penelitian (Putrana dkk., 2016), yang berjudul *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang*. Melalui metode pengujian dengan menggunakan *explanatory research* dengan menggunakan bantuan software *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)*. Pada penelitiannya memperoleh hasil bahwa kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan hasil bahwa tidak signifikan. Kemudian variabel komitmen organisasi terhadap OCB adanya pengaruh yang signifikan. Variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan. Selanjutnya variabel komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang

signifikan. Terakhir, variabel OCB terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan

4. Dalam penelitian (Maula & Afrianty, 2017), yang berjudul *Perceived Organizational Support dan Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada karyawan Jawa Timur Park 1)*. Pada penelitiannya menggunakan metode *hierarchical regression analysis* dengan menggunakan *cluster sampling*. Pada variabel ini dijelaskan bahwa *perceived organizational support (POS)* berpengaruh langsung dan positif pada *job satisfaction*. Selanjutnya variabel POS terhadap *Organizational Citizenship Behavior* mendapatkan hasil bahwa berpengaruh positif. Kemudian variabel *Job Satisfaction* terhadap OCB menunjukkan hasil bahwa berpengaruh positif signifikan. Dan pada variabel POS terhadap OCB melalui *job satisfaction* bahwa POS memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*.
5. Dalam penelitian (Aswin & Rahyuda, 2017) yang berjudul *Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Kepuasan Kerja sebagai Mediasi*. Pada penelitiannya menggunakan metode *Path Analysis* dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pengaruh *perceived organizational support (POS)* terhadap kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil analisis pengaruh POS terhadap *Organizational Citizenship (OCB)* bahwa berpengaruh positif dan signifikan. Kemudian variabel pengaruh kepuasan kerja

terhadap OCB bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

6. Dalam penelitian (Sutanto & Setiawan, 2018) yang berjudul *Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Trust sebagai Variabel Intervening di Hypermart Royal Plaza Surabaya*. Pada penelitiannya menggunakan metode *path analysis*, menunjukkan hasil bahwa koefisien jalur pada variabel *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh signifikan dan positif. Variabel selanjutnya menunjukkan hasil bahwa POS terhadap *Organizational Trust (OT)* berpengaruh signifikan dan positif. Kemudian variabel OT terhadap OCB) berpengaruh signifikan positif. Dan pada variabel POS terhadap OCB melalui OT sebagai variabel intervening lebih besar dibandingkan POS langsung terhadap OCB.
7. Dalam penelitian (Trigunajasa dkk., 2018), yang berjudul *Pengaruh Tipe Kepribadian, Komitmen Organisasi, Motivasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Petugas di Taman Wisata Kawah Ijen*. Pada penelitiannya dijelaskan bahwa menggunakan metode Analisis *Path* diperoleh pengaruh langsung (*nilai Standardized Coefficient Beta atau nilai Neta*) dengan arah hubungan positif. Sehingga penelitian ini mendapatkan hasil bahwa semakin baik tipe kepribadian maka akan semakin mempengaruhi kondisi OCB kearah yang positif, meskipun kondisi ini tidak signifikan mempengaruhi OCB dari petugas. Kemudian pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB menyatakan terdapat

pengaruh signifikan, dengan arah hubungan positif. Selanjutnya variabel pengaruh motivasi terhadap OCB menyatakan pengaruh signifikan ditolak. Sementara nilai beta membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap OCB. Variabel yang lain menunjukkan pengaruh tipe kepribadian terhadap kinerja karyawan memperoleh nilai signifikan. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan memperoleh hasil dengan nilai signifikan. Kemudian pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif. namun besarnya pengaruh positif ini tidak signifikan. Terakhir pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan memperoleh hasil dengan nilai signifikan / diterima.

8. Dalam penelitian (Haryati, 2019), yang berjudul *Pengaruh Motivasi dan Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi*. Melalui metode pengujian dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* yaitu *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan *software SmartPLS*. Terdapat pengaruh motivasi terhadap OCB dengan menggunakan metode hasil analisis jalur. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Kemudian variabel kepribadian berpengaruh terhadap OCB. Selanjutnya motivasi terhadap OCB yang dimoderasi budaya organisasi memperoleh hasil nilai signifikansi efek interaksi atau moderasi. Dengan demikian, penelitian ini mendapatkan hasil bahwa budaya organisasi tidak memoderasi pengaruh motivasi terhadap OCB. Pada variabel pengaruh kepribadian terhadap OCB yang dimoderasi oleh budaya organisasi memperoleh hasil nilai signifikansi efek interaksi atau

moderasi. Hasilnya, bahwa budaya organisasi bukan sebagai pemoderasi kepribadian terhadap OCB. Maka dapat disimpulkan, naik turunnya budaya organisasi tidak mempengaruhi secara signifikan hubungan kepribadian terhadap OCB.

9. Dalam penelitian (Satria & Matriadi, 2020), yang berjudul *Pengaruh Personality, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship behavior serta Dampaknya terhadap Kinerja Guru pada Sekolah Menengah di Kecamatan Indra Makmur Kabupaten Aceh Timur*. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling SEM*. Hasil pertama pada penelitian variabel pengaruh personality terhadap OCB berpengaruh positif. Kemudian variabel pengaruh budaya organisasi terhadap OCB menunjukkan bahwa berpengaruh positif. Variabel komitmen organisasi terhadap OCB yang menunjukkan bahwa tidak berpengaruh signifikan. Hasil penelitian selanjutnya *personality* terhadap kinerja guru menunjukkan bahwa berpengaruh positif. Variabel pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru yang menunjukkan bahwa berpengaruh positif. Kemudian variabel pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja guru yang menunjukkan bahwa tidak berpengaruh signifikan Dan variabel pengaruh OCB terhadap kinerja guru, yang menunjukkan bahwa berpengaruh positif. Hasil penelitian ketiga dengan variabel OCB yang memediasi pengaruh *personality* terhadap kinerja guru menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan. Kemudian variabel OCB memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja guru memperoleh hasil yang signifikan.

Terakhir variabel OCB memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja guru dengan hasil yang tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 2.1
Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun), Judul Penelitian	Metode /Analisis data	Hasil Penelitian
1	Sambung (2014), “Pengaruh Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Intervening (Studi Pada Universitas Palangka Raya”	Analisis Regresi	Hasil menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kepribadian terhadap OCB. Selain itu terdapat variabel lain, komitmen organisasi terhadap OCB tidak berpengaruh signifikan.
2	Meilina (2016), “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan BRI Kediri”	Analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil menjelaskan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
3	Putrana dkk., (2016), “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen	Analisis regresi	Hasil menjelaskan bahwa komitmen organisasi berpengaruh

	Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang”		positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).
4	Maula & Afrianty (2017) “Perceived Organizational Support dan Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Studi pada karyawan Jawa Timur Park 1)”.	<i>Hierarchical regression analysis</i>	Hasil menjelaskan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
5	Aswin dan Rahyuda (2017) ”Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Kepuasan Kerja sebagai Mediasi”	<i>Path Analysis</i>	Hasil menjelaskan bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
6	Sutanto dan Setiawan	<i>Path Analysis</i>	Hasil menjelaskan

	(2018), “Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Trust sebagai Variabel Intervening di Hypermart Royal Plaza Surabaya”		bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
7	Trigunajasa (2017), “Pengaruh Tipe Kepribadian, Komitmen Organisasi Motivasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Petugas di Taman Wisata Alam Kawah Ijen”.	Analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Hasil menjelaskan bahwa tipe kepribadian berpengaruh tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Selain itu terdapat variabel komitmen organisasi terhadap OCB yang menyatakan berpengaruh positif dan signifikan.
8	Haryati (2019), “Pengaruh Motivasi dan Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior	Analisis <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	Penelitian ini menjelaskan hasil bahwa kepribadian berpengaruh signifikan terhadap OCB karena semakin baik

	dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi”		kepribadian pegawai maka dapat meningkatkan OCB.
9	Satria (2020), “Pengaruh Personality, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior serta Dampaknya terhadap kinerja Guru pada Sekolah Menengah di Kecamatan Indra Makmur Kabupaten Aceh Timur”.	Analisis <i>structural equation modeling (SEM)</i>	Hasil menjelaskan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021

Tabel 2.2
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

Persamaan	No.	Perbedaan
Pada penelitian sebelumnya dan penelitian saat ini berfokus pada variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	1.	Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . Dimana pada penelitian sebelumnya belum

		ada yang menggunakan ketiga variabel secara bersamaan.
Pada penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian	2.	Dimana penelitian ini menggunakan metode <i>crosstab</i> . Bertujuan untuk mengetahui dan memperjelas tentang tinggi dan rendahnya perilaku OCB, yang dilihat dari segi jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan terakhir.

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2021

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kepribadian

Kepribadian dapat diartikan sebagai salah satu bagian jiwa yang akan membangun keberadaan manusia menjadi kesatuan dan tidak terpecah dalam fungsinya. Kepribadian berarti dapat memahami manusia dengan seutuhnya. Teori kepribadian menurut Neo-Freud menjelaskan bahwa yang berpengaruh terhadap pembentukan kepribadian seseorang merupakan lingkungan sosial, bukan berasal dari insting manusia. Menurut Feist (2012) dalam (Ariani dkk., 2020), mengemukakan bahwa kepribadian adalah pola *trait* dan karakteristik unik yang relatif menetap dan memberikan konsistensi serta keunikan pada perilaku seseorang. (Haryati, 2019). Kepribadian menjadi perilaku yang stabil, dapat merespon ide, objek dan orang di lingkungannya. Tetapi menurut Alwisol (2010) Kepribadian menjadi karakteristik yang secara relatif dapat berubah-ubah. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepribadian menjadi ciri khas seseorang, kemudian ia akan menyesuaikan diri terhadap lingkungan

disekitarnya. Kepribadian merupakan suasana hati atau emosi positif yang dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk membantu orang lain.

Jennifer dan Jones (2012) dalam Haryati (2019:31), menjelaskan bahwa terdapat keinginan seseorang untuk membantu orang lain yang dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan faktor yang dimiliki pada diri seseorang bahkan sudah melekat dan sulit untuk diubah. Kepribadian sendiri juga dibutuhkan untuk mendukung karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. Kepribadian yang baik akan membentuk kebiasaan yang baik pula, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kepribadian menjadi unsur yang unik di dalam diri seseorang, karakter ini relatif menetap pada aspek internal maupun eksternal seseorang, faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkah laku dalam situasi yang berbeda.

2.2.1.1 Indikator-indikator kepribadian

Menurut Diantono dalam bukunya (Titisari, 2014:23), terdapat beberapa indikator kepribadian yang terbagi dalam 5 dimensi tentang “*The big Five Personality*” :

1) *Openness to Experience* (Terbuka pada pengalaman)

Openness to Experience merupakan sikap proaktif, mencari dan menghargai pengalaman karena keinginan sendiri, toleransi dan mengeksplorasi pada sesuatu yang belum diketahui. Keterbukaan fantasi mengacu pada imajinasi dalam hidup, dan cenderung untuk mengembangkan lamunan-lamunan. Keterbukaan seorang individu

memiliki perasaan yang kuat, mereka menghargai pengalaman karena pengalaman adalah sumber dari makna hidup.

2) *Conscientiousness* (Kenuranian)

Orang yang seperti ini merupakan orang yang berfikir secara rasional, berpusat pada informasi, dan secara umum berfikir bahwa mereka adalah orang yang kompeten. Bagian dari kesuksesan adalah hasil dari keteraturan yang membuat mereka bekerja lebih giat dan efisien. Mereka sangat tekun dalam melakukan tugas dan kewajibannya.

3) *Extraversion* (Ekstraversi)

Extraversion memiliki sikap kehangatan atau kelekatan, yang mengacu pada sikap ramah, bersahabat, dan berinteraksi dengan gaya relasi yang intim. Berlawanan dengan individu lain yang mungkin lebih formal dan interpersonal dalam berelasi lemah dalam kelekatan.

4) *Agreeableness* (Kebersetujuan)

Kualitas orientasi interpersonal seseorang berasal dari perasaan peduli hingga perasaan permusuhan dalam pikiran, perasaan, dan tindakan. Orang yang seperti ini dapat dengan mudah mempercayai orang lain, percaya hal terbaik dari orang lain, serta tidak mudah mencurigai orang lain dengan adanya tujuan yang tersembunyi. Mereka percaya pada orang lain, sehingga mereka berfikir bahwa diri mereka sendiri sebagai orang yang jujur dan dapat dipercaya

5) *Neuroticism* (Neurotisme)

Perasaan yang dibentuk oleh dua emosi dasar, yaitu ketakutan dan kemarahan. Setiap orang mengalami emosi seperti ini dari waktu ke waktu, tetapi frekuensi dan intensitasnya berbeda.

2.2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepribadian

Menurut Waluya (2007:74-80) menjelaskan adanya perbedaan kepribadian pada setiap individu, adapun faktor yang mempengaruhinya yaitu :

a. Faktor biologis

Merupakan faktor bawaan yang sangat berpengaruh pada pembentukan kepribadian seseorang. Persamaan biologis dimiliki oleh semua orang yang sehat dan normal, seperti panca indera, otak, memiliki dua tangan dan kaki, serta kelenjar seksual. Yang dimaksud faktor biologis adalah faktor yang dapat membentuk kepribadian seseorang berupa fisik dan bukan warisan genetik.

b. Faktor geografis

Faktor geografis atau faktor lingkungan menjadi sangat dominan dalam mempengaruhi kepribadian seseorang. Faktor geografis adalah keadaan lingkungan fisik (iklim, topografi, sumber daya alam) dan lingkungan sosial. Keadaan lingkungan fisik atau lingkungan sosial tertentu mempengaruhi kepribadian individu atau kelompok, karena manusia harus beradaptasi dengan lingkungannya.

c. Faktor kebudayaan

Faktor budaya memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku dan kepribadian seseorang. Faktor budaya secara langsung dapat

mempengaruhi individu, sehingga kebudayaan dapat dijadikan sebagai pedoman hidup manusia dan alat untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu, faktor budaya yang berkembang di masyarakat harus di pelajari oleh semua individu agar menjadi bagian dari dirinya dan ia dapat bertahan hidup

d. Faktor pengalaman kelompok

Pengalaman kelompok yang dilalui seseorang dalam solusi cukup penting peranannya dalam mengembangkan kepribadian. Terdapat dua kelompok yang memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan kepribadian seseorang, sebagai berikut :

1) Kelompok Acuan (Kelompok referensi)

Pembentukan kepribadian bergantung pada pola hubungan dengan kelompok acuannya. Contohnya keluarga.

2) Kelompok Majemuk

Kelompok majemuk menunjuk pada kenyataan masyarakat yang lebih beragam.

e. Faktor pengalaman unik

Pengalaman yang unik akan memengaruhi kepribadian seseorang. Kepribadian itu berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, karena pengalaman yang di alami unik dan tidak seseorang pun dapat mengalami serangkaian pengalaman yang terjadi secara sama persis.

2.2.1.3 Kepribadian dalam Perspektif Islam

Kepribadian muslim hanya menjadi bentuk penjelasan mengenai wujud individu pada seorang muslim. Jika di pandang secara umum maka

kepribadian muslim menjadi wujud kepribadian seseorang yang terjadi secara unik dan berbeda antar satu dengan yang lain. Ketika merujuk pada penyampaian tegas oleh Allah SWT. tentang “keunikan” yang dibahas terdapat pada QS. Al Hujurat: 13, yang berbunyi :

إِنَّ َّ لَتَعَارَفُوا وَقَبَائِلَ شُعُوبًا وَجَعَلْنَاكُمْ وَأُنثَى ذَكَرٍ مِنْ خَلَقْنَاكُمْ إِنَّا النَّاسُ أَيُّهَا يَا

خَيْرٌ عَلَيْهِمُ اللَّهُ إِنَّ َّ اتَّقَاكُمْ اللَّهُ عِنْدَ أَكْرَمِكُمْ

Artinya :

“Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.” (Al-Quran: Al Hujurat, 49 : 13)

Uhbiyati (1998: 29) memaparkan humanisme adalah kumpulan nilai-nilai Ilahi dalam diri manusia yang merupakan warisan budaya dan moral keagamaan. Berdasarkan ayat diatas menyatakan bahwa diciptakan manusia dengan derajat yang sama di sisi Allah baik laki-laki maupun perempuan. Tidak juga ada perbedaan antara suku dan nilai kemanusiaannya. Pada dasarnya hakikat kepribadian seorang muslim terdapat pada takwanya. Terdapat keunikan pada diri seseorang yang berbeda-beda. Ayat berikutnya dijelaskan pada QS. Al-Hajj ayat 46, yang berbunyi sebagai berikut :

فِيهَا ۖ هِيَ تَسْمَعُونَ آذَانَ أَوْ هِيَ يَعْقِلُونَ قُلُوبٌ هُمْ فَتَكُونُ الْأَرْضِ فِي يَسِيرُوا أَفَلَمْ

الْصُّدُورِ فِي الَّتِي الْقُلُوبُ تَعْمَى وَلَكِنَّ الْأَبْصَارُ تَعْمَى لَا

Artinya :

”Maka apakah mereka tidak berjalan di muka bumi, lalu mereka mempunyai hati yang dengan itu mereka dapat memahami atau mempunyai telinga yang dengan itu mereka dapat mendengar, karena sesungguhnya bukanlah mata itu yang buta, tetapi yang buta ialah hati yang di dalam dada.”(Al-Quran : Al-Hajj, 22 : 46)

Di dalam konsep kepribadian manusia, QS. Al-Hajj berisi tentang mengajak manusia agar selalu menyeimbangkan antara peranan hati dengan (akal) pengetahuan. Dengan demikian, akal dan perbuatan manusialah yang menentukan kepribadian seseorang apakah termasuk kepribadian islami atau bukan. Terkait hal ini Rasulullah SAW, bersabda :

وَأَعْمَالِكُمْ قُلُوبِكُمْ إِلَى يَنْظُرُ إِنَّمَا وَلَكِنْ وَأَمْوَالِكُمْ صُورِكُمْ إِلَى يَنْظُرُ أَلْ هَلَّا إِنْ

“sesungguhnya Allah tidak menilai wajah kamu serta harta kekayaan kamu, tetapi Dia hanya menilai hati dan amal perbuatan kamu” (H.R Muslim dan Ibn Majah dari Abu Hurayrah).

2.2.2 Komitmen Organisasi

Teori komitmen organisasi menurut Mathins dan Jackshon merupakan kondisi dimana para pegawainya yang memperoleh dan mampu menerima tujuan-tujuan organisasi dan juga tidak akan meninggalkan organisasi tersebut. Komitmen organisasional diartikan

sebagai kekuatan relatif seorang individu dalam organisasi yang memiliki keyakinan kuat, menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, serta bersedia menyerahkan segala upaya atas nama organisasi. Menurut Sopiah (2011:91) bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana seorang karyawan mampu untuk percaya dan mau menerima tujuan dalam organisasi, serta karyawan akan tetap bertahan atau tidak akan meninggalkan organisasi. Dapat disimpulkan jika komitmen organisasi adalah seorang karyawan yang dapat mengembangkan perasaannya kepada organisasi. Perasaan tersebut diciptakan melalui keterlibatan dalam berbagai kegiatan pada organisasi dan berpartisipasi secara terus-menerus, keterlibatan tersebut menjadi proses pengambilan keputusan, dengan adanya hal tersebut karyawan akan merasa menjadi partisipatif dan dihargai di dalam suatu organisasi.

Greenberg (2010:153) menarik kesimpulan sebagai berikut :

Komitmen organisasi merupakan tentang sejauh mana orang berpartisipasi dalam organisasi mereka dan tertarik untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Oleh karena itu, komitmen organisasional menjadi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan agar bertahan sebagai anggota organisasi.

Mohamed (2012) dalam (Sarief, 2018), menjelaskan bahwa komitmen organisasional adalah kesiapan seorang karyawan untuk bekerja keras, menerima dan mewujudkan tujuan organisasi, prinsip organisasi, standar organisasi, etika organisasi dan nilai-nilai dalam organisasi, sehingga karyawan dapat bertahan dan setia pada organisasi

dalam segala situasi dan kondisi apapun. Maka disimpulkan bahwa komitmen organisasi menjadi acuan atas keinginan karyawan untuk tetap bekerja dan bertahan dalam organisasi dan lebih menekankan pada tujuan organisasi agar dapat berkontribusi lebih giat untuk mencapai tujuan organisasi.

2.2.2.1 Indikator-Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Umam dalam (Allen dan Mayer 2012:259-269) merumuskan tiga dimensi komitmen dalam berorganisasi, yaitu *affective*, *continuance*, dan *normative*. Ketiga hal tersebut menjadi komponen atau dimensi dari komitmen organisasi. Penjelasan dari ketiga indikator sebagai berikut :

1. Affective Commitment (Komitmen afektif)

Hubungan emosional yang terjadi antara anggota terhadap organisasi, berkaitan dengan identifikasi organisasi, dan keterlibatan anggota dengan kegiatan di organisasi. Anggota organisasi dengan *affective commitment* yang tinggi akan terus bertahan dan memiliki kemauan untuk menjadi anggota dalam organisasi. Hal ini menjadi kekuatan atau hasrat seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan di dalam organisasinya. Sehingga, komitmen adalah suatu usaha individu yang di dalam dirinya sendiri tetap ingin bertahan menjadi anggota di dalam suatu organisasi agar dapat mencapai tujuannya. Maka karyawan akan tetap berada di dalam organisasi tersebut dipengaruhi oleh keinginannya sendiri.

2. *Normative Commitment* (Komitmen Normatif)

Komitmen yang didasari pada norma yang ada pada dalam diri karyawan. Berisi keyakinan pribadi yang bertanggung jawab atas organisasinya. Karyawan akan bertahan karena loyalitas. Kunci dari sebuah komitmen adalah kewajiban untuk tetap berada dalam organisasi. Pada komitmen ini organisasi maupun karyawan memiliki peran penting di dalam nya, terutama untuk menciptakan keadaan lingkungan kerja yang positif.

3. *Continuance Commitment* (Komitmen Rasional)

Adalah suatu komitmen yang didasari pada kebutuhan rasional. Komitmen ini berkaitan dengan kesadaran anggota organisasi, sehingga jika meninggalkan organisasi akan mengalami kerugian. Dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan jika menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah saling mengikat untuk tetap bertahan.

Secara konseptual ketiga bentuk komitmen tersebut berbeda. Dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi mereka akan tetap bertahan pada perusahaan karena keinginan mereka sendiri, karyawan berkomitmen rasional yang tinggi akan tetap bertahan karena mereka menyadari bahwa itu menjadi kebutuhan mereka, sedangkan karyawan yang berkomitmen normatif yang tinggi akan tetap bertahan pada perusahaan karena mereka sadar dan merasa bahwa sudah seharusnya tetap berada di perusahaan tersebut.

2.2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi tidak muncul begitu saja tetapi melalui beberapa tahapan yang panjang dalam proses pembentukannya. Menurut Steers (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi timbulnya komitmen seorang karyawan, yaitu :

- a. Ciri pribadi, pekerja yang termasuk jabatan dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari setiap karyawan
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan kerja
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara-cara pekerja lain dalam mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi

2.2.2.3 Komitmen Organisasi dalam Perspektif Islam

Di dalam kehidupan berorganisasi, setiap umat muslim harus berkomitmen terhadap organisasinya. Ini menjadi bentuk pertumbuhan dan perkembangan yang harus ditunjukkan demi terwujudnya keadilan, kebenaran dan peningkatan ketaqwaan spiritual baik bagi organisasi maupun dirinya sendiri sebagai bentuk pertanggung jawaban. Adapun firman Allah SWT terdapat pada QS. At Taubah ayat 71:

الْمُنْكَرِ عَنِ وَيَنْهَوْنَ بِالْمَعْرُوفِ يَأْمُرُونَ ۖ بَعْضِ أَوْلِيَآءِ بَعْضُهُمْ وَالْمُؤْمِنَاتُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 اللَّهُ إِنَّ ۖ اللَّهُ سَيَرْحَمُهُمْ أَوْلَٰئِكَ ۖ وَرَسُولَهُ ۖ اللَّهُ وَيُطِيعُونَ الزَّكَاةَ وَيُؤْتُونَ الصَّلَاةَ وَيُقِيمُونَ

حَكِيمٌ عَزِيزٌ

Artinya :

“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”. (Al-Quran : At Taubah, 9 : 71)

Dapat dijelaskan bahwa setiap pekerjaan terdapat nilai ibadah, yaitu ibadah yang dibawa dari rasa keikhlasan dan kesungguhan atas ridha Allah SWT. Semakin tinggi nilai komitmen atau loyalitas karyawan maka semakin tinggi pula nilainya di sisi Allah SWT.

Bersungguh-sungguh dan bekerja keras serta berkeyakinan kuat untuk terus berusaha tanpa putus asa agar dapat mencapai hasil secara maksimal demi mencapai tujuan Bersama. Allah telah berfirman dalam QS. Fushshilat, ayat 30, berbunyi :

تَخَزِنُوا وَلَا تَخَافُوا أَلَّا الْمَلَائِكَةُ عَلَيْهِمْ تَنْزِلُ اسْتَقِيمُوا ثُمَّ اللَّهُ رَبُّنَا قَالُوا الَّذِينَ إِنَّ
تُوعَدُونَ كُنْتُمْ أَلَّتِي بِالْجَنَّةِ وَأَبْشِرُوا

Artinya :

“Sesungguhnya orang-orang yang mengatakan: "Tuhan kami ialah Allah" kemudian mereka meneguhkan pendirian mereka, maka malaikat akan turun kepada mereka dengan mengatakan: "Janganlah kamu takut dan janganlah merasa sedih; dan gembirakanlah mereka dengan jannah yang telah dijanjikan Allah kepadamu". (Al-Quran : Fushshilat, 41:30)

Berdasarkan ayat diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya keteguhan hati yang kuat (keyakinan) yang mereka miliki, hal ini akan mendorong karyawan untuk tetap konsisten secara lahir maupun batin dalam menjalani pekerjaannya untuk tercapai tujuan organisasi.

2.2.3 *Perceived Organizational Support (POS)*

Teori menurut Shore and Tetrik mengungkapkan bahwa dukungan organisasi merupakan sebuah persepsi seseorang yang berkomitmen pada organisasi dan organisasi tersebut peduli terhadap kesejahteraan karyawan, kemudian akan menimbulkan suatu komitmen agar tetap setia pada organisasi. Dukungan organisasi yang dipersepsikan atau *Perceived Organizational Support* atau disingkat POS didefinisikan sebagai suatu keyakinan karyawan pada organisasi tempat bekerja yang selanjutnya akan mendukung persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan memperhatikan kesejahteraan karyawan (Eisenberger, Malone, & Presson. 2016). Robbins & Judge (2015) mendefinisikan *perceived organizational support* adalah tingkat dimana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan para pekerja. Dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* terbentuk dari adanya pengalaman yang dirasakan oleh karyawan bahwa organisasi mempedulikan kesejahteraan karyawan serta menghargai kontribusi karyawan nya. Lin (2013) menjelaskan bahwa POS yang positif yaitu jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya 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.

2.2.3.1 Indikator-indikator *Perceived Organizational Support*

Terdapat tiga aspek dari *Perceived Organizational Support* (POS), menurut (Rhoades & Eisenberger, 2002) yaitu :

1. Keadilan yang diterima (*Fairness*)

Mengungkapkan bahwa keadilan organisasi merupakan potensi untuk menciptakan manfaat bagi sebuah organisasi dan karyawan. Seperti rasa kepercayaan, komitmen yang lebih besar, peningkatan kinerja, perilaku organisasi yang lebih bermanfaat, peningkatan kepuasan dan mengurangi konflik dalam pekerjaan (Cropanzano *et. al*, 2007: 34). Menurut Kurtosis *et.al* (2015: 10) menyebutkan bahwa keadilan atau *fairness* terdiri dari keadilan distributif yaitu melibatkan keadilan dalam mengalokasikan hasil atau *outcome*, keadilan prosedural yaitu proses yang digunakan untuk menentukan distribusi *outcome*, dan keadilan interaksional yaitu mengacu pada cara seseorang diperlakukan dalam penyampaian hasil keputusan organisasi.

2. Dukungan supervisor (*Supervisory Support*)

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002: 700) menyatakan bahwa pegawai membentuk keyakinan persepsi global atas penilaian organisasi terhadap mereka. Kemudian pegawai dapat mengembangkan pandangan umum mereka mengenai sejauh mana

supervisor atau atasan dapat menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan para pegawai. Supervisor bertindak di dalam organisasi dan memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahannya. Pegawai memahami bahwa hasil penilaian supervisor atau atasan langsung terhadap bawahannya akan dilaporkan kepada atasan yang lebih tinggi.

3. Penghargaan organisasi dan kondisi kerja (*Organizational rewards and job Condition*)

Praktek dari kegiatan sumber daya manusia menunjukkan pengakuan atas kontribusi pegawai. Terdapat berbagai penghargaan atau imbalan serta kondisi kerja yang diteliti seperti pengakuan gaji, promosi, pelatihan, *job security*, *autonomy*, dan lain sebagainya.

2.2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Perceived Organizational Support*

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived organizational support* (POS). Dijelaskan dalam penelitian Sigit (2003) yaitu :

- a. *Halo Effect* (efek halo), merupakan nilai tambahan (judgement) untuk seseorang, kemudian menarik kesimpulan yang tidak benar dari persepsi orang.
- b. *Attribution* (atribusi), merupakan cara seseorang memandang perilaku orang lain atau bahkan dirinya sendiri. Atribusi datang dari diri sendiri, seperti kepribadian, motivasi, dan kemampuan. Selain itu

ada faktor eksternal seperti pengaruh sosial yang berasal dari orang lain.

- c. *Stereotype* (stereotip), suatu pendapat kepada sekelompok orang yang memberikan sifat kepada orang lain atas dasar sifat yang ada pada kelompok tersebut.
- d. *Projection* (proyeksi), memberi persepsi atas apa yang dilakukan oleh orang lain, yang kemudian persepsi ini digunakan untuk mempertahankan dan melindungi dirinya dari perbuatan orang yang telah dipresepsikannya.

2.2.3.3 Perceived Organizational Support dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif islam terdapat hadits Riwayat Muslim yang mengatakan bahwa, Nabi bersabda :

الْقِيَامَةِ يَوْمَ كُرْبٍ مِنْ كُرْبَةٍ عَنْهُ اللَّهُ نَفْسَ الدُّنْيَا كُرْبٍ مِنْ كُرْبَةٍ مُؤْمِنٍ عَنْ نَفْسٍ مَنْ
الدُّنْيَا فِي اللَّهِ سَتْرَهُ مُسْلِمًا سَتَرَ وَمَنْ وَالْآخِرَةِ الدُّنْيَا فِي عَلَيْهِ اللَّهُ يَسَّرَ مُعْسِرٍ عَلَى يَسَّرَ وَمَنْ
أَخِيهِ عَوْنٍ فِي الْعَبْدُ كَانَ مَا الْعَبْدِ عَوْنٍ فِي وَاللَّهُ وَالْآخِرَةِ

Artinya :

“Dari Abu Hurairah radhiallahuanhu, dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya di Hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang

muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya.”

2.2.4 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Teori *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menurut Smith merupakan suatu kontribusi kerja yang dapat dikatakan diatas dan lebih dari deskripsi kerja secara formal. OCB merupakan salah satu perilaku yang dapat memberi keuntungan bagi suatu organisasi jika dilakukan dengan baik dan tepat, serta dapat meningkatkan nilai di dalam organisasi karena perilaku ini tidak ada dalam peraturan di suatu organisasi, perilaku ini dapat dilakukan berdasarkan keinginan dan kesadaran diri karyawan seperti sikap senang membantu rekan kerja, bersahabat terhadap rekan kerja, serta memberikan apresiasi terhadap organisasi tanpa harus disuruh terlebih dahulu. OCB adalah tindakan yang tidak ada di dalam *job description* atau yang dikenal dengan perilaku ekstra peran (*extra-role*), yang dilakukan dengan keinginannya sendiri dan dengan senang hati, sukarela dalam melakukan pekerjaan, senang menolong dan tanpa pamrih.

OCB merupakan perilaku karyawan yang tidak terlihat, bahkan rekan kerja perusahaan pun tidak mengetahuinya. Perilaku ini melebihi perilaku standar yang ditetapkan oleh perusahaan, namun perilaku tersebut dapat membawa keuntungan dan manfaat bagi perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi perannya di tempat kerja (Robbins, 2017). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan kontribusi pribadi yang dilakukan berdasarkan kemauan diri sendiri, termasuk keinginan untuk

membantu orang lain, atau menjadi seorang *volunteer* untuk tugas tambahan yang ekstra, dan tetap mematuhi aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

Organizational Citizenship Behavior merupakan bentuk kegiatan sukarela anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi, sehingga perilaku ini lebih bersifat altruistik (menolong) yang diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada kesejahteraan orang lain (Muhdar, 2015).

Organizational Citizenship Behavior merupakan karyawan yang memiliki sikap yang baik, hal itu cenderung akan terlihat di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak OCB. Di dalam organisasi kinerja individu dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. OCB ini merupakan nilai tambah karyawan dan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Titisari, 2014:4).

OCB adalah kontribusi individu yang melampaui tuntutan peran di tempat kerja. Ini melibatkan berbagai perilaku seperti menolong orang lain di tempat kerja, tidak mengeluh saat bekerja, serta menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja. Dari beberapa perilaku tersebut menjadi nilai tambah karyawan agar organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. OCB sebagai perilaku sukarela atau bekerja dengan keinginan sendiri (inisiatif individual) maka tidak ada kaitannya dengan *system*

reward yang diberikan oleh siapapun, tetapi secara tidak langsung dapat meningkatkan efektivitas dari organisasi.

Adapun manfaat OCB adalah dapat meningkatkan efektivitas unit kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan produktivitas rekan kerja, menghemat sumber daya yang dimiliki dalam organisasi secara keseluruhan, membentuk menghemat energi sumber daya yang langka, meningkatkan stabilitas kinerja dalam organisasi, serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Maka dapat disimpulkan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja organisasi. OCB sangat relevan dengan perilaku ikhlas yang menjadi ukuran kualitas. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan :

- a. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mendahulukan kepentingan organisasinya.
- b. Perilaku individu sebagai wujud kepuasan atas *performance* yang tidak diperintahkan secara formal.

2.2.4.1 Indikator-indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi OCB menurut Gibson et.al dalam (Suzana, 2017) mengidentifikasi dimensi berdasarkan penelitian dari Organ (1998) ada lima dimensi, yaitu:

- 1) *Altruism*

adalah perilaku membantu karyawan lain dengan sengaja, serta menggantikan tugas rekan kerja secara sementara tanpa ada paksaan. meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan serta membantu mengerjakan tugas rekan kerja pada saat mereka tidak masuk.

2) *Conscientiousness*

adalah perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan, perilaku sukarela, sadar akan tanggung jawab, tepat waktu, menempatkan kepentingan pada keterperincian dan kualitas tugas, dan secara umum mengerjakan di atas dan jauh melebihi panggilan tugas.

3) *Sportmanship*

Adalah perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Meningkatkan iklim yang positif, sopan bekerja, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.

4) *Courtesy*

adalah menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

5) *Civic Virtue*

adalah kesadaran anggota atau komitmen pegawai terhadap perusahaan secara keseluruhan seperti menghadiri rapat,

menyampaikan pendapat, atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan instansi.

2.2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship*

Behavior

Menurut Organ et al. dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Berikut penjelasan lebih lanjut:

1. Faktor Internal

a. Kepuasan kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka. Organ dan Bateman dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) menyatakan semua dimensi dari kepuasan kerja meliputi *work, co-worker, supervision, promotions, pay* dan *overall* berkolaborasi positif dengan OCB.

b. Komitmen Organisasi

Bashaw dan Grant dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.

c. Kepribadian

Organ dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) menyatakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.

d. Moral Karyawan

Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Titisari dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) mengemukakan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya.

e. Motivasi

Robbins dan Coulter dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2. Faktor Eksternal

a. Gaya kepemimpinan

Menurut Utaminingsih dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktivitas pemimpin

ketika mempengaruhi aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

b. Kepercayaan pada Pimpinan

Kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki oleh seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian (Tan dalam Rahmawati dan Prasetya 2017).

c. Budaya Organisasi

Menurut Robbins dalam Rahmawati dan Prasetya (2017) budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota organisasi.

2.2.4.3 Organizational Citizenship Behavior dalam perspektif Islam

Dalam Islam, deskripsi tersebut merupakan satu dari sekian banyak karakteristik seorang muslim, seperti yang dicatat lebih dalam sebuah hadist, Rasulullah SAW berkata: “Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.” (HR. Thabrani dan Daruquthni).

Dalam perspektif islam, OCB lebih dekat pada istilah hablumminannas (hubungan antar manusia), Allah SWT telah memerintahkan manusia untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan. Kebaikan disini adalah karyawan saling membantu tanpa pamrih untuk bersama-sama meraih tujuan. Hal ini tertuang dalam Q.S Al Maidah ayat 2, yang berbunyi :

اللَّهُ إِنَّ ۖ اللَّهُ وَاتَّقُوا ۖ وَالْعَدُونَ الْإِثْمَ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا ۖ وَالتَّقْوَىٰ الْبِرِّ عَلَى تَعَاوُنُوا

الْعِقَابِ شَدِيدُ

Artinya:

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”(Al-Quran : Al Maidah, 5:2)

Menurut Quraish Shihab (2002) ayat tersebut menjelaskan bahwa Al-Qur'an menyebut dua hal yang bertolak belakang secara bergantian, segala bentuk dan macam hal yang membawa kepada kemaslahatan duniawi dan atau ukhrawi. Dari penjelasan diatas disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku positif yang melakukan tolong menolong dengan karyawan dalam organisasi dan dilakukan dengan cara sukarela di luar standar pekerjaannya (*extra role*) yang akan berdampak pada peningkatan efektifitas organisasi.

Setiap perbuatan yang dilakukan oleh seorang muslim kepada saudaranya yang lain dihitung oleh Allah sebagai sedekah. Selain itu, terdapat dalam QS. An-Nisa' ayat 125 sebagai berikut :

اللَّهُ وَاتَّخَذَ ۙ خَلِيلًا إِبْرَاهِيمَ مَلَّةً وَأَتَّبَعَ مُحْسِنٌ وَهُوَ لِلَّهِ وَجْهٌ أَسْلَمَ مِّنْ دِينًا أَحْسَنُ وَمَنْ
خَلِيلًا إِبْرَاهِيمَ

Artinya :

“Dan siapakah yang lebih baik agamanya dari pada orang yang ikhlas menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang diapun mengerjakan kebaikan, dan ia mengikuti agama Ibrahim yang lurus? Dan Allah mengambil Ibrahim menjadi kesayangan-Nya”. (Al-Quran : An Nisa',

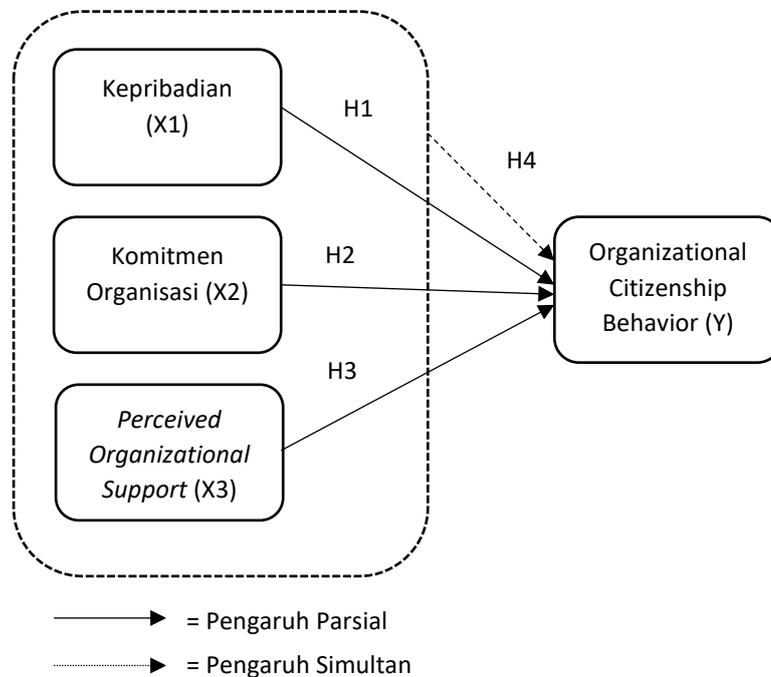
4:125)

Jadi, karyawan yang bekerja dengan ikhlas memiliki ciri-ciri kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari yang diminta darinya bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik sesama rekan kerja ataupun orang lain di luar kerja. Sehingga orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan baik dan sungguh-sungguh.

2.3 Kerangka Konseptual

Dari judul tersebut untuk mengetahui pengaruh pada organisasi dengan tujuan menerapkan dan meningkatkan keefektifan suatu organisasi. Salah satu *extra-role* guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini juga mengkaji bagaimana pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:96), mengatakan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara yang belum di uji kebenarannya dalam suatu pendapat atau kesimpulan. Berdasarkan dari uraian di atas bahwasanya peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sambung (2014) dan penelitian Haryati (2019) mendapatkan hasil yang sama, bahwa kepribadian memiliki dampak yang signifikan terhadap OCB. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Trigunajasa (2017) mendapatkan hasil bahwa kepribadian

tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, maka H1 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh signifikan Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Meilina (2016), penelitian dari Putrana (2016) mendapatkan hasil yang sama, bahwa komitmen organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap OCB. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Satria dkk (2020), mendapatkan hasil bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka H2 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2 : Terdapat pengaruh signifikan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

3. Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Maula & Afrianty (2017), Aswin dan Rahyuda (2017), dan penelitian dari Sutanto dan Setiawan (2018), mendapatkan hasil yang sama, bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap OCB.

H3 : Terdapat pengaruh signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

4. Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan bukti empiris dari beberapa penelitian sebelumnya tentang pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Seperti halnya pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Sambung (2014), Meilina (2016), dan Aswin & Rahyuda (2017). Berdasarkan hasil diatas dapat diajukan jawaban sementara atas rumusan masalah dengan hipotesis yaitu

H4 : Terdapat pengaruh signifikan Kepribadian, Komitmen Organisasi, dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif karena menggunakan data yang memerlukan perhitungan. Berdasarkan jenis permasalahan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*positivisme*), yaitu pendekatan dengan menggunakan angka, datanya berwujud bilangan, dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau pengujian terhadap hipotesis penelitian yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain (Creswell, 2010).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Berdasarkan judul yang diangkat oleh peneliti, yaitu Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai di Kantor Bea dan Cukai Malang. Lokasi penelitian ini beralamat di Jl. Surabaya, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang berupa, orang, benda, dan suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Dalam hal

ini, misalnya karyawan perusahaan yang berupa “orang”, tetapi dapat dibedakan melalui umur, gaji, dll (Siyoto & Sodik, 2015). Berdasarkan dari uraian di atas maka populasi dalam penelitian ditetapkan kriteria dan karakteristik tertentu sesuai dengan maksud dan tujuan pada penelitian ini. Adapun karakteristik dari populasi yang dimaksud adalah karyawan yang bekerja di Kantor Bea dan Cukai Malang yang berjumlah 101 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari sekumpulan obyek atau subyek yang mempunyai ciri dan sifat tertentu, sehingga sampel menjadi bagian dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi harus betul-betul mewakili. Penggunaan sampel disarankan ketika jumlah populasi relatif besar (Supriyanto & Ekowati, 2019:20).

3.4 Teknik pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling merupakan teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. Dimana *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2017:84). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* yang berarti pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel, maka penelitian ini menggunakan teknik pendekatan *purposive sampling*. Menurut Sugiono (2017:85), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Jenis purposive sampling (*judgemen sampling*) yaitu pemilihan sampel yang dilakukan secara tidak acak, informasinya diperoleh melalui pertimbangan tertentu. Sehingga sampel yang digunakan seluruh populasi anggota dijadikan sampel yang berjumlah 101 orang, kemudian sampel dihitung dengan menggunakan rumus dari Slovin (Husein Umar, 2003:78), adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = konstanta (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel) hal ini masih dapat di tolerir atau di inginkan, misalnya 100%. Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

jika menggunakan rumus ini, hal pertama yang ditentukan adalah batas toleransi kesalahan yang dinyatakan dengan presentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin akurat sampel yang menggambarkan populasi. Pada penelitian ini menggunakan batas kesalahan 5% yang berarti memiliki tingkat akurasi 95%.

$$n = \frac{101}{1 + 101 \cdot (5\%)^2}$$

$$n = \frac{101}{1 + 101 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{101}{1 + 101 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{101}{1,2525}$$

n = 80,63 dibulatkan menjadi

81 responden

Tabel 3.1
Klasifikasi Responden Penelitian
di Kantor Bea dan Cukai Malang

No	Jabatan	Jumlah Sampel
1.	Subbagian Umum	12
2.	Penyuluhan dan Layanan Informasi	13
3.	Pelayanan Kepabeanan dan Cukai	27
4.	Kelompok Jabatan Fungsional	20
5.	Kepatuhan Internal	9
Jumlah		81

Sumber : Kantor Bea dan Cukai Malang, 2021

3.5 Data dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari sumber data sekunder dan primer.

1) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan media perantara (Supriyanto & Ekowati, 2019). Data

sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, berupa keterangan maupun literatur yang berhubungan dengan penelitian. Digunakan untuk memberikan gambar tambahan, gambar pelengkap yang akan diproses lebih lanjut.

2) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya atau peneliti bisa menggunakan kuesioner (Supriyanto & Ekowati, 2019). Digunakan dari hasil pengisian kuesioner dan survei secara langsung pada objek penelitian serta hasil jawaban dari wawancara.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Teknis Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada metode-metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara terstruktur dan sistematis mengenai peristiwa-peristiwa yang diamati. Observasi dapat dikategorikan sebagai teknik pengambilan data antara lain : (Supriyanto & Ekowati, 2019)

- a) Observasi tersebut digunakan untuk riset dan direncanakan secara sistematis.
- b) Observasi tersebut berkaitan dengan tujuan riset
- c) Pengamatan dilakukan secara sistematis.
- d) Hasil pengamatan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan bentuk wawancara tidak langsung, proses memperoleh data melalui sekumpulan pertanyaan-pertanyaan yang dikirimkan atau diberikan secara langsung kepada responden (Supriyanto & Ekowati, 2019).

3.6.2 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket yang menggunakan skala model *Likert*, dimodifikasi dari 1-5. *Likert scale* merupakan teknik pengukuran sikap yang sering digunakan, membuat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan objek atau isu yang dibahas kemudian responden (subyek) diminta untuk mengidentifikasi tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan peneliti.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian dan diukur dengan indikator-indikator yang diambil dari teori-teori yang berkaitan. Menurut Arikunto (2010) dalam (Siyoto & Sodik, 2015) variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independent (X) dan variabel dependen (Y), variabel-variabel tersebut, yaitu :

Tabel 3.2
Konsep, Variabel, Indikator, dan Item

Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Item	Sumber Acuan
Kepribadian (X1)	<i>Openness to Experience</i> (terbuka kepada pengalaman)	Terbuka, rasa ingin tahu, berpikiran luas dan imajinatif.	Titisari, (2014) dan (Wibowo, (2015)
	<i>Conscientiousness</i> (kenuranian)	Berhati-hati, bertanggung jawab dan gigih	
	<i>Extraversion</i> (ekstravensi)	Aktif berbicara, senang bergaul, dan dapat bersosialisasi dalam kelompok	
	<i>Agreeableness</i> (kebersetujuan)	Mudah bersepakat, dapat menghindari konflik dan dapat mengikuti orang lain	
	<i>Neuroticism</i> (neurotisme)	Gelisah, cemas, bermusuhan atau merasa tidak aman.	
Komitmen Organisasi (X2)	<i>Affective Commitment</i>	Karyawan terikat secara emosional, mampu mengenal, dan	Allen dan Meyer (1977) dalam Titisari

		terlibat penuh dalam organisasi.	(2014).
	<i>Normative Commitment</i>	Perasaan bertanggung jawab seseorang untuk tetap tinggal di dalam sebuah organisasi	
	<i>Continuance Commitment</i>	Perasaan yang menyebutkan bahwa nilai ekonomi yang dirasakan karyawan akan lebih besar jika tetap bertahan di perusahaan dibandingkan dengan meninggalkan perusahaan	
POS (X3)	<i>Fairness</i>	Penilaian kerja yang dilakukan secara adil dan dilandasi dengan kepercayaan	Rhoades & Eisenberger (2002)
	<i>Supervisory Support</i>	Organisasi menghargai kontribusi	

		pegawai dan atasan selalu memberi arahan	
	<i>Organizational Reward and Job Conditions</i>	Organisasi sangat peduli terhadap kesejahteraan pegawai dan memberi pelatihan	
OCB (Y)	<i>Altruism</i> (membantu orang lain)	Perilaku karyawan dalam membantu rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugasnya.	Suzana (2017), dan Organ (1988)
	<i>Conscientiousness</i> (kedisiplinan)	Perilaku karyawan yang memiliki kinerja melebihi standar kinerja yang diharapkan oleh perusahaan.	
	<i>Sportmanship</i> (sikap positif)	Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang menyenangkan	

	<p>dan kurang ideal yang terdapat di dalam perusahaan tanpa mengeluh ataupun mengajukan keberatan.</p>
<p><i>Courtesy</i> (kebaikan)</p>	<p>Perilaku karyawan dalam menjaga hubungan baik dan menghormati hak-hak rekan kerja agar terhindar dari konflik antar karyawan.</p>
<p><i>Civic Virtue</i> (kesadaran sebagai anggota organisasi)</p>	<p>Perilaku karyawan dengan sukarela untuk berpartisipasi, bertanggung jawab dan bersedia terlibat dalam mengatasi masalah-masalah perusahaan</p>

		demi kelangsungan operasi perusahaan.	
--	--	---------------------------------------	--

Sumber diolah oleh peneliti, 2021

3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dijadikan acuan untuk menentukan panjang dan pendeknya interval di dalam alat ukur. Dalam *skala likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dari seseorang atau kelompok. Pengukuran jawaban responden diukur dengan skala likert dengan jawaban atas pertanyaan yaitu 1-5. Nilai yang digunakan peneliti dengan tingkatan sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak setuju (STS)
2. Jawaban tidak setuju (TS)
3. Jawaban netral (N)
4. Jawaban setuju (S)
5. Jawaban sangat setuju (SS)

3.9 Uji Validitas dan Realibilitas

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan suatu ukuran tingkatan valid atau tidak suatu instrument. Uji validasi digunakan untuk mengetahui kelayakan pada butir-butir dalam suatu (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Kemudian dikoreksi dengan menggunakan teknik *korelasi product moment* pada setiap alat ukur dengan skor total. Maka, perhitungannya menggunakan bantuan *SPSS*.

Menurut Duwi Priyatno (2012) untuk memudahkan penentuan kevalidan item instrument dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika terdapat nilai signifikansi $< 0,05$ maka item dapat dikatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi nya $> 0,05$ maka item dikatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas merupakan indeks yang akan menunjukkan suatu alat ukur yang dapat dipercaya dan dapat di andalkan. Jika alat ukur tersebut telah di pakai dua kali dan menunjukkan hasil yang sama atau diperoleh hasil relatif konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Pengukuran reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) serta suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,70$ (Ghozali, 2013).

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi variabel independent dan variabel dependent keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Menurut Ghazai (2011) pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik normal P-Plot.

3.10.2 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2011) bahwa uji heterokedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan/observasi. Uji koefisien *Rank Spearman*, bila hasil signifikansi korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan dalam model regresi tersebut mengandung heterokedastisitas.

3.10.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Menurut Sugiono (2012) multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang dapat terjadi pada hubungan diantara variabel bebas. Model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 , sebaliknya jika terjadi multikolinieritas nilai Variance Inflation Factor (VIF) > 10 .

1.11 Analisis Data

3.11.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi (Siyoto & Sodik, 2015). Pada penelitian ini karakteristik yang akan dianalisis berdasarkan dari usia, jenis kelamin, masa kerja, dan pendidikan terakhir, selanjutnya karakteristik akan dilakukan tabulasi silang agar hasil yang di dapatkan mampu digambarkan menjadi lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode *crosstabulation*

atau uji tabulasi silang yang merupakan metode analisis dengan dua variabel (atau lebih) yang berbeda dalam satu matriks meliputi baris dan kolom. Menurut Sugiono (2011) mengatakan bahwa analisis tabulasi silang (Crosstabs) merupakan metode analisis yang paling sederhana tetapi memiliki daya menerangkan yang cukup kuat untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

3.11.2 Pengujian Statistik

Model analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan regresi linier yang memiliki lebih dari satu variabel independet (bebas) (Supriyanto & Ekowati, 2019).

Rumus umum persamaan regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 \dots \dots \dots b_nx_n + e$$

Jadi persamaan regresi berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana :

Y = OCB

a = Konstanta Regresi

b = Derajat Kemiringan

X1 = *Openness to Experience*

X2 = *Conscientiousness*

X3 = *Extraversion*

X4 = *Agreeableness*

X5 = *Neuroticism*

e = error

Dan

$$Y = a + b_6x_6 + b_7x_7 + b_8x_8 + e$$

Y = OCB

a = Konstanta Regresi

b = Derajat Kemiringan

X6 = *Affective Commitment*

X7 = *Normative Commitment*

X8 = *Continuance Commitment*

e = error

Dan

$$Y = a + b_9x_9 + b_{10}x_{10} + b_{11}x_{11} + e$$

Y = OCB

a = Konstanta Regresi

b = Derajat Kemiringan

X9 = *Fairness*

X10 = *Leader Support*

X11 = *Human Resources Practices and Work Condition*

e = error

3.11.3 Uji signifikansi korelasi (Uji F)

Uji F atau sering disebut uji global atau uji signifikan serentak. Uji ini dilakukan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu kepribadian (X1), komitmen organisasi (X2), dan *Perceived Organizational Support* (X3) untuk dapat menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel tidak bebas *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Maka Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol.

Uji F dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Priyatno: 2012) :

- a) Merumuskan hipotesis
- b) Menentukan F hitung
- c) Menentukan F tabel

F tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) dan df 2 (n-k-1) (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

d) Kriteria Pengujian

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

e) Membuat kesimpulan

3.11.4 Uji signifikan parsial atau individu (Uji t)

Uji signifikan parsial atau individu digunakan untuk menguji satu variabel bebas apakah berpengaruh atau tidak terhadap variabel tidak bebas. Untuk mengetahui apakah suatu variabel secara parsial berpengaruh nyata atau tidak digunakan uji t.

Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi dengan langkah-langkah (Priyatno: 2012):

a) Merumuskan hipotesis

b) Menentukan t hitung

c) Menentukan t tabel t tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dan derajat kebebasan $df = n-2$

d) Kriteria pengujian

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima. Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

e) Membuat kesimpulan

3.11.5 Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) adalah uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana dalam menjelaskan varians variabel dependent (Y). sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) nilainya antara nol atau satu. Jika nilai determinasi (R^2) kecil, maka kemampuan variabel independent (X) dalam menjelaskan variabel dependent (Y) sangat terbatas. Dan apabila nilai koefisien (R^2) mendekati angka satu, maka variabel independent (X) dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependent (Y) (Ghozali, 2011).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Profil Perusahaan

Di Indonesia untuk sistem bea dan cukai telah ada dan praktiknya sudah berjalan di masa dahulu yang dilakukan oleh kerajaan di kepulauan negeri ini. Dengan tugas untuk menarik bea atas segala jenis barang yang diperjual-belikan. Mataram dikenal sebagai gerbang lalu lintas cukai serta pungutan iuran dengan besaran tertentu. Pada waktu itu kelembagaannya masih bersifat lokal tetapi setelah VOC masuk berubah menjadi lembaga secara nasional. Pada masa Gubernur Jenderal *Jan Pieterszoon Coen* pemungutan tarif bea pertama kali dilakukan di daerah Batavia pada tanggal 1 Oktober 1920.

Pada masa Hindia Belanda nama resmi dari Bea Cukai adalah *De Dienst der Invoer en Uitvoerrechten en Accijnzen* (I. U & A) atau diterjemahkan berarti “Dinas Bea Impor dan Bea Ekspor serta Cukai”. Yang bertugas untuk memungut bea baik impor maupun ekspor (“bea”) berasal dari Bahasa Sansekerta), hal ini kemudian memunculkan istilah Bea dan Cukai di Indonesia. Hal ini dilandasi oleh Peraturan diantaranya *Gouvernement Besluit* Nomor 33 tanggal 22 Desember 1928 yang kemudian mengalami perubahan dengan keputusan pemerintah tertanggal 1 Juni 1934. Pada masa pendudukan Jepang yang tertulis berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tentang Pembukaan Kantor-kantor Pemerintahan di Jawa dan Sumatera pada tanggal 29 April 1942. Memiliki tugas yaitu, pengurusan bea impor dan bea ekspor ditiadakan, Bea Cukai sementara hanya mengurus cukai.

Setelah Indonesia merdeka, lembaga Bea Cukai dibentuk pada tanggal 1 Oktober 1946 dengan nama Pejabatan Bea dan Cukai. Menteri Muda Keuangan yang bernama Sjafrudin Prawiranegara menunjuk R.A Kartadjoemena sebagai Kepala Pejabatan Bea dan Cukai yang pertama. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 1948, istilah Pejabatan Bea Cukai berubah menjadi nama Jawatan Bea dan Cukai yang mampu bertahan sampai tahun 1965. Kemudian dirubah kembali menjadi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) dari setelah tahun 1965 hingga sekarang. (www.beacukai.go.id)

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang berdasarkan pada Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor KEP-46/BC/2008 tanggal 14 Juli 2008 Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Tipe A3, yang ditetapkan menjadi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai, terletak di tengah kota tepatnya di jalan Surabaya no 2, Malang. KPPBC Tipe Madya Cukai Malang sebagai instansi vertical Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala kantor Wilayah, dengan melaksanakan tugas sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: 74/PMK.01/2009 tanggal 8 April 2009 yaitu “Melaksanakan pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai dalam daerah dan wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi :

“Menjadi Kantor Modern terbaik dalam hal Pengawasan dan Pelayanan di Bidang Cukai”

Misi :

“Pelayanan Terbaik kepada industry, perdagangan dan masyarakat”

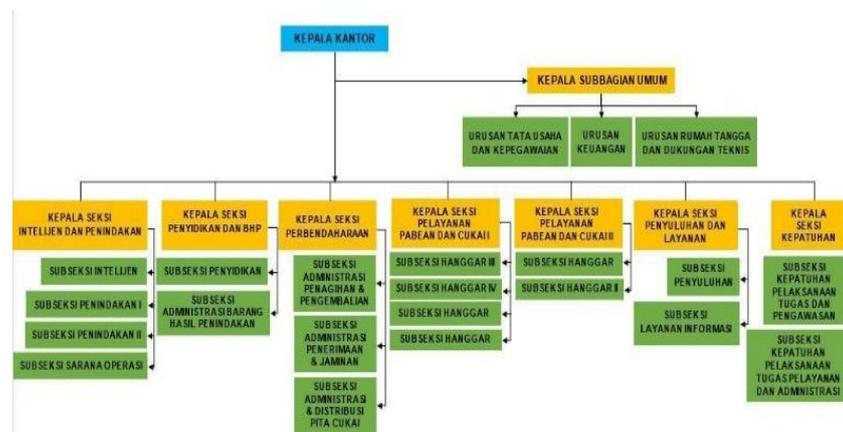
Motto :

“Tanggap Melayani, Tegak Mengawasi”

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menjadi kerangka atau hubungan antara fungsi-fungsi atau bagian-bagian orang yang menunjukkan kedudukan, tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda di dalam organisasi. Dengan adanya struktur organisasi bertujuan adanya pembagian kerja, kewajiban dan kegiatan masing-masing orang.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang



Sumber: KPPBC TMC Malang

KPPBC TMC Malang merupakan instansi yang bergerak di bidang pemungutan Bea dan Cukai. Dibawah ini uraian mengenai Struktur Organisasi

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai Malang, sebagai berikut :

1. Sekretariat Direktorat Jenderal mempunyai tugas melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas serta pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada semua unsur di lingkungan jenderal.

Fungsi dari Sekretariat Direktorat Jenderal adalah :

- a. Koordinasi kegiatan direktorat jenderal
- b. Penyelenggaraan pengelolaan urusan organisasi dan ketatalaksanaan, kepegawaian dan keuangan, dan pembinaan jabatan fungsional pada direktorat jenderal.
- c. Pelaksanaan tata usaha, kearsipan, dan dokumentasi direktorat jenderal
- d. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan direktorat jenderal

Sekretariat Direktorat Jenderal terdiri dari :

- a. Bagian Organisasi dan Tata Laksana
 - b. Bagian Kepegawaian
 - c. Bagian Keuangan
 - d. Bagian perlengkapan
 - e. Bagian Umum
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional
2. Direktorat Teknis Kepabeanan mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang teknis kepabeanan.

Fungsi dari Direktorat Teknis Kepabeanaan adalah :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang teknis kepabeanaan
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang teknis kepabeanaan
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang kepabeanaan
- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang teknis kepabeanaan
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat

Direktorat Teknis Kepabeanaan terdiri diri :

- a. Subdirektorat Impor
- b. Subdirektorat Ekspor
- c. Subdirektorat Klasifikasi Barang
- d. Subdirektorat Nilai Pabeaan
- e. Subbagian Tata Usaha
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

3. Direktorat Fasilitas Kepabeanaan mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang fasilitas kepabeanaan.

Fungsi dari Direktorat Fasilitas Kepebeanaan adalah:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang fasilitas kepabeanaan
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitas kepabeanaan
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang fasilitas kepabeanaan
- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang

fasilitas kepabeanan

- e. Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat

Direktorat Fasilitas Kepabeanan terdiri dari :

- a. Subdirektorat Pembebasan
- b. Subdirektorat Fasilitas Pertambangan
- c. Subdirektorat kemudahan Impor Tujuan Ekspor dan Tempat Penimbunan Berikat
- d. Subbagian Tata Usaha
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

- 4. Direktorat Cukai mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang cukai.

Fungsi Direktorat Cukai adalah :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang cukai
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang cukai
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang cukai
- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang cukai
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha

Direktorat Cukai terdiri dari :

- a. Subdirektorat Cukai Hasil Tembakau
- b. Subdirektorat Aneka Cukai
- c. Subdirektorat Pita Cukai dan Tanda Pelunasan Cukai Lainnya

- d. Subbagian Tata Usaha
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional
5. Direktorat Penindakan dan Penyidikan mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang penindakan kepabeanan dan cukai.

Fungsi Direktorat Penindakan dan Penyidikan adalah :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang penindakan dan penyidikan kepabeanan dan cukai
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang penindakan dan penyelidikan kepabeanan dan cukai
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang penindakan dan penyelidikan kepabeanan cukai
- d. Pelaksanaan urusan tata usaha

Direktorat Penindakan dan Penyelidikan terdiri dari :

- a. Subdirektorat Intelejen
 - b. Subdirektorat Penindakan
 - c. Subdirektorat Narkotika
 - d. Subdirektorat Penyidikan
 - e. Subddirektorat Sarana Operasi
 - f. Subbagian Tata Usaha
 - g. Kelompok Jabatan Fungsional
6. Direktort Audit mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang audit kepabeanan dan cukai.

Fungsi dari Direktorat Audit adalah :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang audit kepabeanan dan cukai
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang audit kepabeanan dan cukai
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang audit kepabeanan dan cukai
- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang audit kepabeanan dan cukai
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat

Direktorat Audit terdiri dari :

- a. Subdirektorat Perencanaan Audit
 - b. Subdirektorat Pelaksanaan Audit
 - c. Subdirektorat Evaluasi Audit
 - d. Subbagian Tata Usaha
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Direktorat Kepabeanan Internasional mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang kepabeanan internasional.

Fungsi Direktorat Kepabeanan Internasional adalah :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang kepabeanan internasional
- b. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang kepabeanan internasional
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang kepabeanan internasional

- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang kepabeanaan internasional
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat

Direktorat Kepabeanaan Internasional terdiri dari :

- a. Subdirektorat Kerja Sama Multilateral
 - b. Subdirektorat Kerja Sama Bilateral
 - c. Subdirektorat Kerjs Sama Regional
 - d. Subbagian Tata Usaha
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanaan dan Cukai mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang dan peraturan kepabeanaan dan cukai.

Fungsi Direktorat Penerimaan dan Peraturan Kepabeanaan dan Cukai adalah :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang penerimaan dan peraturan kepabeanaan dan cukai
- b. Penyiapan pelaksanan kebijakan di bidang penerimaan dan peraturan kepabeanaan dan cukai
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang penerimaan dan peraturan kepabeanaan dan cukai
- d. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang penerimaan dan peraturan kepabeanaan dan cukai
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha direktorat
- f. Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan

kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan berlaku.

4.1.4 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden tersebut yang terdiri dari: jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan. Adapun hasil analisis karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut:

4.1.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin responden dalam penelitian ini yakni laki-laki dan perempuan dengan menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	69	85,2%
Perempuan	12	14,8%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 69 orang atau 85,2% dan untuk responden perempuan berjumlah 12 orang atau sebanyak 14,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya dalam penelitian ini mayoritas responden didominasi oleh laki-laki yang berjumlah 69 orang atau 85,2%.

4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik usia responden dalam penelitian ini yakni 21-35 tahun, 36-45 tahun, dan > 45 tahun dengan menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
21-35 tahun	69	85,2%
36-45 tahun	7	8,4%
>45 tahun	5	6,4%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, usia 21-35 tahun berjumlah 69 orang atau 85,2%, untuk usia 36-45 tahun berjumlah 7 orang atau 8,4% dan untuk usia > 45 tahun berjumlah 5 orang atau sebanyak 6,4%. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya dalam penelitian ini mayoritas responden didominasi oleh usia 21-35 tahun yang berjumlah 69 orang atau 85,2%.

4.1.4.3 Karakteristik Responden Masa Kerja

Karakteristik masa kerja responden dalam penelitian ini yakni 1-3 tahun,3-6 tahun, dan > 6 tahun dengan menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Presentase
1-3 tahun	7	8,6%
3-6 tahun	24	29,6%
>6tahun	50	61,7%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, masa kerja 1-3 tahun berjumlah 7 orang atau 8,6%, untuk masa kerja 3-6 tahun berjumlah 24 orang atau 29,6% dan untuk masa kerja > 6 tahun berjumlah 50 orang atau sebanyak 61,7%. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya dalam penelitian ini mayoritas responden didominasi oleh masa kerja >6 tahun yang berjumlah 50 orang atau 61,7%.

4.1.4.4 Karakteristik Responden Pendidikan

Karakteristik pendidikan responden dalam penelitian ini yakni SLTA, Diploma, dan Sarjana dengan menggunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SLTA	1	1,2%
Diploma	68	84%
Sarjana	12	14,8%
Total	81	100%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, pendidikan SLTA berjumlah 1 orang atau 1,2%, untuk diploma berjumlah 68 orang atau 84% dan untuk sarjana berjumlah 12 orang atau sebanyak 14,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya dalam penelitian ini mayoritas responden didominasi oleh pendidikan diploma yang berjumlah 68 orang atau 84%.

4.1.5 Distribusi Frekuensi Variabel

Skala pengukuran dijadikan acuan untuk menentukan panjang dan pendeknya interval di dalam alat ukur. Dalam *skala likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dari seseorang atau kelompok. Pengukuran jawaban responden diukur dengan skala likert dengan jawaban atas pertanyaan yaitu 1-5. Nilai yang digunakan peneliti dengan tingkatan sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak setuju (STS)
2. Jawaban tidak setuju (TS)
3. Jawaban netral (N)
4. Jawaban setuju (S)
5. Jawaban sangat setuju (SS)

4.1.5.1 Kepribadian (X1)

Terdapat 12 item pertanyaan yang diajukan kepada responden mengenai variabel kepribadian (X1). Berikut ini hasil rata-rata atau mean dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepribadian (X1)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X1.1	0	0	0	0	3	11,1	42	51,9	30	37	4,04
X1.2	0	0	0	0	6	7,4	43	53,1	32	39,5	4,32
X1.3	0	0	5	6,2	16	19,8	41	50,6	19	23,5	3,91
X1.4	0	0	3	3,7	18	22,2	44	54,3	16	19,2	3,9
X1.5	0	0	0	0	5	6,2	57	70,4	19	23,5	4,17
X1.6	0	0	1	1,2	7	8,6	42	51,9	31	38,3	4,27
X1.7	0	0	0	0	3	3,7	41	50,6	37	45,7	4,42
X1.8	0	0	0	0	5	6,2	46	56,8	30	37	4,31
X1.9	0	0	1	1,2	13	16	38	46,9	29	35,8	4,17
X1.10	1	1,2	2	2,5	17	21	42	51,9	19	23,5	3,94
X1.11	12	14,9	25	30,9	39	48,1	3	3,7	2	2,5	2,48
X1.12	3	3,7	17	21	37	45,7	17	21	7	8,6	3,1

Sumber: Data, diolah, 2021

Tabel 4.5 juga dinyatakan secara keseluruhan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap variabel disiplin kerja sebagaimana berikut:

Dari 81 responden yang terdiri dari 12 pernyataan kuesioner dengan jawaban yang memiliki nilai mean tertinggi menunjukkan bahwa pernyataan pada item tersebut sudah bagus. Jika pernyataan pada item dinilai bagus maka implementasi pernyataan pada kuesioner sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan. Dari nilai mean pada tabel di atas dapat dilihat bahwa item X1.7 memiliki nilai paling tinggi yaitu 4,42. Artinya, saya dapat bersosialisasi dengan sesama pegawai secara baik. Sedangkan, item X1.12 memiliki nilai mean paling rendah yaitu 3,1. Artinya Suasana hati mudah berubah ketika merasa tidak nyaman

4.1.5.2 Komitmen Organisasi (X2)

Terdapat 7 item pertanyaan yang diajukan kepada responden mengenai variabel komitmen organisasi (X2). Berikut ini hasil rata-rata atau mean dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Item Variabel Komitmen Organisasi (X2)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	0	0	5	6,2	23	20,4	36	44,4	17	21	3,8
X2.2	0	0	1	1,2	17	21	49	60,5	14	17,3	3,94
X2.3	0	0	0	0	10	12,3	48	59,3	23	28,4	4,16
X2.4	2	2,5	4	4,9	35	43,2	31	38,3	9	11,1	3,51
X2.5	0	0	1	1,2	25	30,9	38	46,9	17	21	3,88
X2.6	1	1,2	5	6,2	29	35,8	35	43,2	11	13,6	3,62
X2.7	3	3,7	11	13,6	36	44,4	26	32,1	5	6,2	3,23

Sumber: Data Diolahm2021

Dari 81 responden yang terdiri dari 7 pernyataan kuesioner dengan jawaban yang memiliki nilai mean tertinggi menunjukkan bahwa pernyataan pada item tersebut sudah bagus. Jika pernyataan pada item dinilai bagus maka implementasi pernyataan pada kuesioner sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan. Dari nilai mean pada tabel diatas dapat dilihat bahwa item X2.3 memiliki nilai paling tinggi yaitu 4,16. Artinya, Saya selalu bekerja keras untuk kemajuan organisasi. Sedangkan, item X2.7 memiliki nilai mean paling rendah yaitu 3,23. Artinya saya sulit meninggalkan pekerjaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain.

4.1.5.3 Perceived Organizational Support (X3)

Terdapat 6 item pertanyaan yang diajukan kepada responden mengenai variabel *Perceived Organizational Support* (X3). Berikut ini hasil rata-rata atau mean dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Item Variabel *Perceived Organizational Support*
(X3)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
X3.1	0	0	1	1,2	18	22,2	48	59,3	14	17,3	3,93
X3.2	0	0	1	1,2	8	9,9	46	56,8	26	32,1	4,20
X3.3	0	0	0	0	15	18,5	46	56,8	20	24,7	4,06
X3.4	0	0	0	0	11	13,6	47	58	23	28,4	4,15
X3.5	0	0	0	0	15	18,5	52	64,2	14	17,3	3,99
X3.6	0	0	0	0	11	13,6	48	59,3	22	27,2	4,14

Sumber: data diolah,2021

Dari 81 responden yang terdiri dari 6 pernyataan kuesioner dengan jawaban yang memiliki nilai mean tertinggi menunjukkan bahwa pernyataan pada item tersebut sudah bagus. Jika pernyataan pada item dinilai bagus maka implementasi pernyataan pada kuesioner sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan. Dari nilai mean pada tabel diatas dapat dilihat bahwa item X3.2 memiliki nilai paling tinggi yaitu 4,20. Artinya,saya diberikan kepercayaan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan, item X3.1 memiliki nilai mean paling rendah yaitu 3,93. Artinya saya memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi dalam bekerja

4.1.5.4 *Organizational Citizenship Behavior (Y1)*

Terdapat 10 item pertanyaan yang diajukan kepada responden mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior (Y1)*. Berikut ini hasil rata-rata atau mean dari jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Item Variabel *Organizational Citizenship Behavior (Y1)*

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1.1	0	0	5	6,2	27	33,3	32	39,5	17	21	3.75
Y1.2	2	2,5	0	0	1	1,2	46	56,8	32	39,5	4.31
Y1.3	0	0	0	0	5	6,2	49	60,5	27	33,3	4.27

Y1.4	0	0	1	1,2	28	34,6	37	45,7	15	18,5	3.81
Y1.5	1	1,2	5	6,2	29	35,8	31	38,3	15	18,5	3.67
Y1.6	2	2,5	2	2,5	29	35,8	33	40,7	15	18,5	3.7
Y1.7	0	0	0	0	5	6,2	34	42	42	51,9	4.46
Y1.8	0	0	0	0	32	39,5	35	43,2	14	17,3	3.78
Y1.9	0	0	0	0	19	23,5	43	53,1	19	23,5	4
Y1.10	0	0	0	0	21	25,9	43	53,1	17	21	3.95

Sumber:Data diolah,2021

Dari 81 responden yang terdiri dari 10 pernyataan kuesioner dengan jawaban yang memiliki nilai mean tertinggi menunjukkan bahwa pernyataan pada item tersebut sudah bagus. Jika pernyataan pada item dinilai bagus maka implementasi pernyataan pada kuesioner sudah dilakukan dengan baik oleh perusahaan. Dari nilai mean pada tabel diatas dapat dilihat bahwa item Y1.7 memiliki nilai paling tinggi yaitu 4,46. Artinya,saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesame pegawai di kantor. Sedangkan, item Y1.5 memiliki nilai mean paling rendah yaitu 3,1. Artinya saya siap dimutasi ke departemen manapun

4.1.6 Analisis Deskripsi

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode Crosstab (tabulasi silang). Dimana hanya variable-variabel tertentu yang akan di deskripsikan.

4.1.6.1 Uji Crosstab *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 4.9
Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Jenis Kelamin

OCB	Jenis Kelamin			
	Laki-laki		Perempuan	
	Crosstab	Presentase	Crosstab	Presentase
Rendah	34	87,2%	5	12,8%
Tinggi	35	83,3%	7	16,7%

Sumber:Data diolah,2021

Dari data di atas dapat dilihat bahwa karyawan laki-laki yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* tinggi adalah sebanyak 35 orang (83,3%) dan 34 orang (87,2%) yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* rendah, dari karyawan perempuan yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* tinggi yaitu sebanyak 7 orang (16,7%) dan 5 orang (12,8%) yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* rendah.

Table 4.10
Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Usia

OCB	Usia					
	21-35		36-45		>45	
	crosstab	%	crosstab	%	Crosstab	%
Rendah	34	87,2%	3	7,7%	2	5,1%
Tinggi	35	83,3%	4	9,5%	3	7,1%

Sumber: Data diolah, 2021

Dari data diatas dapat dilihat karyawan yang mempunyai usia 21-35 tahun terdapat 35 orang (83,3%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dan 34 orang (87,2%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah. karyawan yang berusia 36-45 tahun terdapat 4 orang (9,5%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dan 3 orang (7,7%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah. > 45 tahun terdapat 3 orang (7,1%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dan 2 orang (5,1%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah.

Tabel 4.11
Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Masa Kerja

OCB	Masa Kerja					
	1-3		3-6		>6	
	crosstab	%	crosstab	%	Crosstab	%
Rendah	4	10,3%	9	23,1%	26	66,7%
Tinggi	3	7,1%	15	35,7%	24	57,1%

Sumber: Data diolah, 2021

Dari data diatas dapat dilihat karyawan yang mempunyai masa kerja 1-3 tahun terdapat 3 orang (7,1%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dan 4 orang (10,3%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah. karyawan yang masa kerja 3-6 tahun terdapat 15 orang (35,7%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dan 9 orang (23,1%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah. masa kerja > 6 tahun terdapat 24 orang (57,1%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi dan 26 orang (66,7%) yang memiliki *organizational citizenship behavior* rendah.

Table 4.12
Hasil Uji Crosstab OCB terhadap Pendidikan

OCB	Pendidikan					
	SLTA		Diploma		Sarjana	
	Crosstab	%	Crosstab	%	Crosstab	%
Rendah	1	2,6%	34	87,2%	4	10,3%
Tinggi	0	0%	34	81,0%	8	19,0%

Sumber: Data diolah, 2021

Dari data diatas dapat dilihat karyawan yang berpendidikan SLTA yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* tinggi sebesar 0 orang (0%), karyawan yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* rendah sebesar 1 orang atau (2,6%), karyawan yang berpendidikan diploma yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* tinggi sebesar 34 orang (81,0%), karyawan yang menghasilkan *organizational citizenship behavior* rendah sebesar 34 orang atau (87,2%) dan sarjana memiliki *organizational citizenship behavior* tinggi sebesar 8 orang (19,0%) dan 4 orang (10,3%) memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah.

4.1.7 Uji Instrumen Data

4.1.7.1 Uji Validitas Data

Menurut Duwi Priyatno (2012) untuk memudahkan penentuan kevalidan item instrument dapat juga dilakukan dengan melihat nilai signifikansi. Jika terdapat nilai signifikansi $< 0,05$ maka item dapat dikatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi nya $> 0,05$ maka item dikatakan tidak valid. Hasil penelitian ini dapat dilihat padaa tabel 4.13 berikutt ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	keterangan
Kepribadian (X1)	X1.1	0,733	0,2183	valid
	X1.2	0,612	0,2183	valid
	X1.3	0,864	0,2183	valid
	X1.4	0,786	0,2183	valid
	X1.5	0,353	0,2183	valid
	X1.6	0,484	0,2183	valid
	X1.7	0,272	0,2183	valid
	X1.8	0,528	0,2183	valid
	X1.9	0,688	0,2183	valid
	X1.10	0,631	0,2183	valid
	X1.11	0,574	0,2183	valid
	X1.12	0,582	0,2183	valid
Komitmen Organisasi (X2)	X2.1	0,761	0,2183	valid
	X2.2	0,713	0,2183	valid
	X2.3	0,695	0,2183	valid
	X2.4	0,691	0,2183	valid
	X2.5	0,745	0,2183	valid
	X2.6	0,747	0,2183	valid
	X2.7	0,558	0,2183	valid
<i>Perceived Organizational Support</i> (X3)	X3.1	0,724	0,2183	valid
	X3.2	0,716	0,2183	valid
	X3.3	0,711	0,2183	valid
	X3.4	0,572	0,2183	valid
	X3.5	0,463	0,2183	valid
	X3.6	0,74	0,2183	valid
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Y1.1	0,769	0,2183	valid
	Y1.2	0,334	0,2183	valid

(Y)	Y1.3	0,642	0,2183	valid
	Y1.4	0,567	0,2183	valid
	Y1.5	0,525	0,2183	valid
	Y1.6	0,561	0,2183	valid
	Y1.7	0,481	0,2183	valid
	Y1.8	0,713	0,2183	valid
	Y1.9	0,744	0,2183	valid
	Y1.10	0,663	0,2183	valid

Sumber: Data diolah,2021

Hasil penelitian uji validitas pada tabel 4.13 dapat diukur dengan membandingkan nilai korelasi masing-masing indikator dengan nilai r tabel. Menunjukkan bahwa keseluruhan item yang digunakan sebagai alat ukur variabel kepribadian (X1), Komitmen organisasi (X2), *Perceived Organizational Support* (X3) dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah valid. Hal ini dapat dijelaskan bahwa r hitung > r tabel (0,2183) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item dalam indikator variabel-variabel dalam penelitian ini adalah valid.

4.1.7.2 Uji Reliabilitas Data

Menurut Ghazali (2013:47) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas merupakan indeks yang akan menunjukkan suatu alat ukur yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Jika alat ukur tersebut telah di pakai dua kali dan menunjukkan hasil yang sama atau diperoleh hasil relatif konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil penelitian ini dapat dilihat padaa tabel 4.14 berikutt ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kepribadian (X1)	0,837	>0,70	Reliabel
Komitmen Organisasi (X2)	0,820	>0,70	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i> (X3)	0,736	>0,70	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,796	>0,70	Reliabel

Sumber:Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach alpha* pada variabel kepribadian (X1), Komitmen Organisasi (X2), *Perceived Organizational Support* (X3), dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil keseluruhan variabel adalah reliabel.

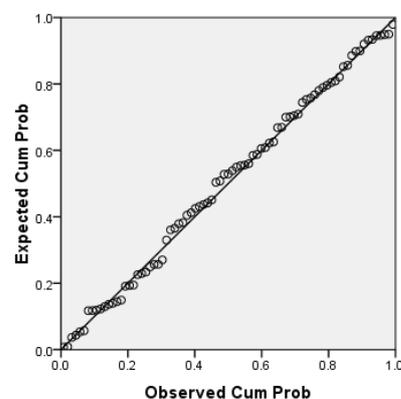
4.1.8 Uji Asumsi Klasik

4.1.8.1 Uji Normalitas

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior



Sumber:Data diolah,2021

Dari gambar 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa persebaran titik-titik mengikuti garis diagonal, maka distribusi persebaran diatas dapat dikatakan normal. Sehingga bnisa disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal dam sesuai dengan uji normalitas.

4.1.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig	Keterangan
Kepribadian (X1)	0,298	Tidak terjadi
Komitmen Organisasi (X2)	0,873	Tidak terjadi
<i>Perceived Organizational Support</i> (X3)	0,203	Tidak terjadi

Sumber:Data diolah,2021

Berdasarkan tavel 4.15 dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dengan variabel kepribadian dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi sebesar $0,298 > 0,05$, dan variabel Komitmen organisasi dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi sebesar $0,873 > 0,05$, dan variabel *perceived organizational support* dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi sebesar $0,203 > 0,05$.

4.1.8.3 Uji Multikolinieritas

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterngan
	Tolerance	VIF	
Kepribadian (X1)	0,949	1,054	Tidak terjadi
Komitmen Organisasi (X2)	0,666	1,503	Tidak terjadi
<i>Perceived Organizational Support</i> (X3)	0,639	1,565	Tidak terjadi

Sumber:Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, diketahui nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF keseluruhan variabel bebas lebih kecil dari 10. berdasarkan

hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ke tiga variabel bebas kepribadian (X1), komitmen organisasi (X2), dan *Perceived organizational support* (X3) diindikasikan tidak saling berkorelasi atau tidak terjadi multikolinieritas, sehingga dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

4.1.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh Kepribadian (X1), Komitmen organisasi (X2), dan *Perceived organizational support* (X3) terhadap *Organizational citizenship behavior* (Y) pada pegawai di Kantor Bea Cukai Malang. Analisis regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui perubahan nilai dari variabel terikat karena adanya perubahan variabel bebas.

Dapat dilihat bahwasanya terdapat nilai koefisien regresi pada kolom *Unstandardized Coefficient* terdapat nilai *Constant* sebesar 6,688 dan nilai koefisien arah regresi X₁ 0,061, X₂ sebesar 0,282 dan X₃ sebesar 0,930. Maka dapat dibentuk persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 6,688 + 0,061X_1 + 0,282X_2 + 0,930X_3 + e$$

Dari Persamaan diatas dapat ditarik penjelasan sebagai berikut:

- a. Konstanta dari persamaan regresi linier berganda didapatkan hasil sebesar 6,688. Artinya jika variabel *organizational citizenship behavior* (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel kepribadian (X1), komitmen organisasi (X2), dan *perceived Organizational Support* (X3), maka besarnya *organizational citizenship behavior* (Y) sebesar 6.688.

- b. Koefisien regresi kepribadian (X1) sebesar 0,061 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 point kepribadian (X1) akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,061 dengan anggapan komitmen organisasi (X2) dan *perceived organizational support* (X3) tetap.
- c. Koefisien regresi komitmen organisasi (X2) sebesar 0,282 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 komitmen organisasi (X2) akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,282 dengan anggapan kepribadian (X1) dan *perceived organizational support* (X3) tetap.
- d. Koefisien regresi *perceived organizational support* (X3) sebesar 0,930 menyatakan setiap penambahan 1 point *perceived organizational support* (X3) akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,930 dengan anggapan kepribadian (X1) dan komitmen organisasi (X2) tetap.

4.1.10 Pengujian Hipotesis

4.1.10.1 Uji T (Parsial)

Uji signifikan parsial atau individu digunakan untuk menguji satu variabel bebas apakah berpengaruh atau tidak terhadap variabel tidak bebas. Untuk mengetahui apakah suatu variabel secara parsial berpengaruh nyata atau tidak digunakan uji t.

Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi dengan langkah-langkah (Priyatno: 2012):

1. Merumuskan hipotesis
2. Menentukan t hitung

3. Menentukan t tabel t tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dan derajat kebebasan $df = n-2$

4. Kriteria pengujian

Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima. Jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak. Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima. Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

5. Membuat kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS 16.00 dalam penelitian ini menunjukkan hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17

Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	6,688	5,600	-	1,194	0,236
	Kepribadian	0,081	0,073	0,071	0,831	0,409
	Komitmen Organisasi	0,282	0,119	0,242	2,376	0,020
	Perceived Organizational Support	0,930	0,183	0,528	5,078	0,000
a. Dependent Variabel: Organizational Citizenship Behavior						

diolah,2021

Dengan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di lembaga bea cukai malang.

H2: Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di lembaga bea cukai malang

H3: Terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan di lembaga bea cukai malang

1. Hipotesis Pertama

Variabel kepribadian (X1) memiliki nilai t hitung = 0,831 dan t tabel = 1,98, maka dapat dibandingkan nilai t hitung dan t tabel, dengan perbandingan $0,831 < 1,98$, sehingga H_0 diterima sedangkan H_a ditolak dan $\text{sig} = 0,409 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y).

2. Hipotesis Kedua

Nilai variabel komitmen organisasi (X2) memiliki nilai t hitung = 2,376 dan t tabel = 1,98, maka dapat dibandingkan nilai t hitung dan t tabel, dengan perbandingan $2,376 > 1,98$, sehingga H_0 diterima sedangkan H_a ditolak dan $\text{sig} = 0,020 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara persial berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y).

3. Hipotesis Ketiga

Nilai variabel *perceived organizational support* (X3) memiliki nilai t hitung = 5,078 dan t tabel = 1,98, maka dapat dibandingkan nilai t hitung dan t tabel, dengan perbandingan $5,078 > 1,98$, sehingga H_0 diterima sedangkan H_a ditolak dan $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa secara persial berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y).

4.1.10.2 Uji F

Uji F atau sering disebut uji global atau uji signifikan serentak. Uji ini dilakukan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu Kepribadian (X1), Komitmen Organisasi (X2), dan *Perceived Organizational Support* (X3) untuk dapat menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel tidak bebas *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Maka Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol.

Uji F dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Priyatno: 2012)

1. Merumuskan hipotesis
2. Menentukan F hitung
3. Menentukan F tabel

F tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) dan df 2 (n-k-1) (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

4. Kriteria Pengujian

Jika F hitung \leq F tabel, maka Ho diterima. Jika F hitung $>$ F tabel, maka Ho ditolak. Jika signifikansi $>$ 0,05, maka Ho diterima. Jika signifikansi $<$ 0,05, maka Ho ditolak.

5. Membuat kesimpulan

Tabel 4.18
Hasil Uji F

Model	F hitung	F tabel	Sig
Kepribadian, Komitmen Organisasi dan <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	22,678	3,10	0,000

Sumber: Data diolah,2021

Tabel di atas dapat memperlihatkan jika F hitung (22,678) > F tabel (3,10) berarti H_0 ditolak. Hal tersebut bermakna kepribadian tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, namun pada variabel komitmen organisasi dan *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*.

4.1.10.3 Uji Determinasi (R^2)

Tabel 4.19
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,685	,469	,448	3,314
a. Predictors: (Constant), Kepribadian, Komitmen Organisasi, Perceived Organizational support				
b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior				

Sumber: Data diolah,2021

Berdasarkan tabel 4.19 diatas output *SPSS model summary* diketahui besarnya R^2 adalah 0.469 yang berarti sebanyak 46,9% variasi variabel *organizational citizenship behavior* (Y) dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu kepribadian (X1), komitmen organisasi (X2) dan *perceived organizational support* (X3), sedangkan sisanya (100% - 46,9%= 53,1%) diijelaskan oleh variabel lain.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kepribadian terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Kantor Bea Cukai Malang.

Pengaruh kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai kantor bea cukai Malang menunjukkan adanya pengaruh yang tidak signifikan dengan nilai $0,409 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini tidak terdapat pengaruh antara kepribadian dengan *organizational citizenship behavior* dan dinyatakan ditolak. Hal ini dikarenakan indikator *neuroticism* yang rendah sehingga menjadi penyebab kepribadian tidak berpengaruh terhadap OCB. Pegawai kurang mampu mengontrol suasana hati saat berada di tempat yang di rasa kurang nyaman serta akan mudah merasa emosi. Ketika pegawai merasa tidak nyaman tingkat interaksi dan sosialisasi dengan rekan kerja akan semakin rendah dan rendah dalam berperilaku OCB seperti tidak ada keinginan untuk membantu rekan kerja yang lain secara sukarela.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian menurut Sambung (2014) dan penelitian Haryati (2019) mendapatkan hasil yang sama, bahwa kepribadian memiliki dampak yang signifikan terhadap OCB. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Trigunajasa (2017) mendapatkan hasil bahwa kepribadian tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Kepribadian muslim hanya menjadi bentuk penjelasan mengenai wujud individu pada seorang muslim. Jika di pandang secara umum maka kepribadian muslim menjadi wujud kepribadian seseorang yang terjadi secara

unik dan berbeda antar satu dengan yang lain. Ketika merujuk pada penyampaian tegas oleh Allah SWT. tentang “keunikan” yang dibahas terdapat pada QS. Al Hujurat: 13, yang berbunyi :

أَكْرَمَكُمْ إِنَّ َّ لِتَعَارَفُوا وَقَبَائِلَ شُعُوبًا وَجَعَلْنَاكُمْ وَأُنْشَى ذَكَرٍ مِنْ خَلْقِنَاكُمْ إِنَّا النَّاسُ أَيُّهَا يَا
خَيْرٌ عَلِيمٌ اللَّهُ إِنَّ َّ أَتَقَاكُمْ اللَّهُ عِنْدَ

Artinya :

"Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal." (Al-Quran: Al Hujurat, 49 : 13)

4.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational*

***Citizenship Behavior* pada Kantor Bea Cukai Malang**

Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai lembaga bea cukai Malang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dengan nilai $0,020 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini terdapat pengaruh antara komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* dan dinyatakan diterima. Komitmen organisasi yang baik dapat menjadikan tingkat *organizational citizenship behavior* tinggi, Hal ini disebabkan karyawan yang bekerja keras dalam peningkatan kemajuan kinerja organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Meilina (2016), penelitian dari Putrana (2016) mendapatkan hasil yang sama, bahwa komitmen organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap OCB. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Satria dkk (2020),

mendapatkan hasil bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Di dalam kehidupan berorganisasi, setiap umat muslim harus berkomitmen terhadap organisasinya. Ini menjadi bentuk pertumbuhan dan perkembangan yang harus ditunjukkan demi terwujudnya keadilan, kebenaran dan peningkatan ketaqwaan spiritual baik bagi organisasi maupun dirinya sendiri sebagai bentuk pertanggung jawaban. Adapun firman Allah SWT terdapat pada QS. At Taubah ayat 71:

الْمُنْكَرِ عَنِ وِبْنَهُونَ بِالْمَعْرُوفِ يَأْمُرُونَ ۖ بَعْضِ أَوْلِيَآءِ بَعْضُهُمْ وَالْمُؤْمِنَاتُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 عَزِيزُ اللَّهِ إِنَّ ۖ اللَّهُ سِيرَٰتُكُمْ أُولَٰئِكَ ۖ وَرَسُولُهُ ۖ اللَّهُ وَيُطِيعُونَ الزَّكَاةَ وَيُؤْتُونَ الصَّلَاةَ وَيُقِيمُونَ
 حَكِيمٌ

Artinya :

“Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana”. (Al-Quran : At Taubah, 9 : 71)

4.2.3 Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap

Organizational Citizenship Behavior Pada Kantor Bea Cukai Malang

Pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai lembaga bea cukai Malang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dengan nilai $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini terdapat pengaruh antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* dan dinyatakan diterima. *Perceived Organizational Support* yang baik dapat

menjadikan tingkat *organizational citizenship behavior* tinggi, Hal ini disebabkan karyawan diberi kepercayaan untuk bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Maula & Afrianty (2017), Aswin dan Rahyuda (2017), dan penelitian dari Sutanto dan Setiawan (2018), mendapatkan hasil yang sama, bahwa *Perceived Organizational Support* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap OCB.

Dalam perspektif islam terdapat hadits Riwayat Muslim yang mengatakan bahwa, Nabi bersabda :

الْقِيَامَةِ يَوْمَ كُرِبَ مِنْ كُرْبَةٍ عَنْهُ اللَّهُ نَفْسَ الدُّنْيَا كُرِبَ مِنْ كُرْبَةٍ مُؤْمِنٍ عَنْ نَفْسٍ مَنْ
الدُّنْيَا فِي اللَّهِ سَتَرَهُ مُسْلِمًا سَتَرَ وَمَنْ وَالْآخِرَةِ الدُّنْيَا فِي عَلَيْهِ اللَّهُ يَسَّرَ مُعْسِرٍ عَلَى يَسَّرَ وَمَنْ
أَخِيهِ عَوْنٍ فِي الْعَبْدُ كَانَ مَا الْعَبْدِ عَوْنٍ فِي وَاللَّهُ وَالْآخِرَةِ

Artinya :

“Dari Abu Hurairah radhiallahuanhu, dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya di Hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hamba-Nya selama hamba-Nya menolong saudaranya.”

4.2.4 Pengaruh Kepribadian, komitmen Organisasi, dan *Perceived*

Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Pada Kantor Bea Cukai Malang

Berdasarkan analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan *perceived organizational support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, namun pada variabel kepribadian tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational*

citizenship behavior pada pegawai Kantor Bea dan Cukai Malang, hal ini disebabkan karena suasana hati yang mudah berubah ketika merasa tidak nyaman.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Berdasarkan bukti empiris dari beberapa penelitian sebelumnya tentang pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Seperti halnya pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Sambung (2014), Meilina (2016), dan Aswin & Rahyuda (2017).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menurut rumusan masalah dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh tidak signifikan dari variabel kepribadian terhadap *organizational citizenship behavior* yang terjadi di Kantor Bea dan Cukai Malang. Dikarenakan indikator *neuroticism* yang rendah mengakibatkan kepribadian tidak berpengaruh terhadap perilaku OCB. Pegawai kurang mampu dalam mengontrol suasana hati saat berada di tempat yang dirasa tidak nyaman dan mudah merasa emosi. Ketika pegawai tidak nyaman tingkat interaksi dan sosialisasi dengan rekan kerja akan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepribadian pegawai rendah maka tidak ada keinginan untuk membantu orang lain dan tidak dapat melakukan pekerjaan secara sukarela (OCB).
2. Terdapat pengaruh signifikan dari variabel komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* yang terjadi di Kantor Bea dan Cukai Malang. Artinya, semakin kuatnya komitmen dari seorang pegawai, maka akan semakin besar pengaruh munculnya OCB. Hal ini menunjukkan bahwa ia akan bekerja keras dalam peningkatan dan kemajuan organisasi, serta rela dan ikhlas ketika melakukan pekerjaan ekstra peran.
3. Terdapat pengaruh signifikan dari variabel *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* yang terjadi di kantor Bea dan Cukai Malang. Artinya, semakin pegawai di dukung oleh

organisasi maka akan semakin tinggi perilaku OCB dari pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa ketika seorang pegawai mendapat kepercayaan dalam menyelesaikan tugasnya, maka ia akan berusaha menyelesaikan tugasnya melebihi target yang telah ditetapkan.

4. Terdapat pengaruh signifikan dari variabel komitmen organisasi dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*, namun pada variabel kepribadian tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Kantor Bea dan Cukai Malang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis serta simpulan data penelitian, maka peneliti menggunakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Bea dan Cukai Malang

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberi sumbangan informasi atau dapat dijadikan sebagai pertimbangan tentang kepribadian, komitmen organisasi dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai di kantor. Peneliti juga memberi saran kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatur suasana hati ketika bekerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang diajukan adalah diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan hasil penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan kerja, budaya organisasi, kompensasi dll, yang dapat meningkatkan

perilaku OCB dan dengan menggunakan analisis data atau metode yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an al-Karim dan terjemahan.

Alwisol. (2010). *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.

Ariani, I. M., Sumampouw, R. W. J., & Si, M. (2020). The Influence Of Organizational Commitment, Satisfaction and Personality On Behavior Behavior Medical Organizational Citizens In Puskesmas Kecamatan Menteng Jakarta Pusat. *Indonesian College of Economics*, 1-24.

Aswin, A. E., & Rahyuda, A. G. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Variabel Kepuasan Kerja sebagai Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6 (5), 1-27.

Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas (ed. IV)*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Creswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Edisi Ketiga, Terjemahan, Penerbit Pustaka Pelajar.

Didit, Darmawan. (2013). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya. PT. Temprina Media Grafika.

Eisenberger, R. Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). *Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement*. United State: SHRM-SIOP Science of HR Series.

Ghani, Nik Azida Abd. & Hussin, Tengku Ahmad Badrul Shah Raja. (2009). Antecedents of Perceived Organizational Support. Canadian Academy of Oriental and Occidental Culture. *Canadian Social Scienc*, 5 (6), 121-130.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giu, Audi Rahman, (2014). Pengaruh Desain Organisasi dan Tipe Kepribadian Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Balai Diklat Keagamaan Manado. Manado: *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174.
- Greenberg, Jerald. (2010). *Managing Behavior in Organization*. USA: Pearson.
- Haryati, D. N. (2019). Pengaruh Motivasi dan Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 9 (1), 1-28.
- Husein Umar. (2003). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Kamil, Naail Mohammed. dkk. (2014). Investigating The Dimensionality of Organisational Citizenship Behaviour from Islamic Perspective (OCBIP): Empirical Analysis of Business Organisations in Southeast Asia. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 19, No. 1, 17–46.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
- Lin, T.L. (2013). The relationships among perceived organization support, psychological capital and employee, job burnout in International Tourist Hotel. *Life Science Journal*, 10(3), 2104-2112.
- Maula, L. A., & Afrianty, T. W. (2017). Perceived Organizational Support dan Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job

- Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50 (4), 1-7.
- Meilina, R. (2016). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Bri Kediri. *EKSIS*, 11 (1), 61-72.
- Muhdar, T. (2015). Studi Empirik Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal AlBuhuts*, 10(1), 35-58
- Prayitno, A. G. (2016). **Pengaruh Big Five Personality terhadap Keterlibatan Kerja pada Karyawan Swasta Rumah Sakit Nahdhotul Ulama Jombang**, *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Purnamie Titisari. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung : Mitra wacana media
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, 2 (2), 1-14.
- Rahmawati, Tri & Prasetya, Arik. 2017. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak (Studi pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.48, No.1. hal. 97-106.
- Rhoades, L. dan Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Robbins, S.P dan Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, S. P. (2017). *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-16. Jakarta: Salemba Empat.
- Sambung, R. (2014). Pengaruh Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai Intervening (Studi Pada Universitas Palangka Raya). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3 (1), 1-16.
- Sarie, A. I. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Kepribadian terhadap Organization Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT Bess Finance di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ekobis Dewantara*. 1(8), 1-8.
- Satria, P., & Matriadi, F. (2020). Pengaruh Personality, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior serta Dampaknya terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Menengah di Kecamatan Indra Makmur Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5 (1), 1-21.
- Shihab, M. Quraish. (2002). *Tafsir Al Mishbah : pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sigit, Soehardi. (2003). *Esensi Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: BPFE Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sopiah. (2011). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2019). *Riset Manajemen SDM*. Intelegensia Media.
- Sutanto, M., & Setiawan, R. (2018). Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational Trust sebagai Variabel Intervening Di Hypermart Royal Plaza Surabaya. *AGORA*, 6 (1), 1-10
- Suzana, A. (2017). **Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai (studi di PT TAPSEN Persero Kantor Cabang Cirebon)**. Skripsi Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
- Titisari, Purnamie. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Trigunajasa, S., Sularso, R. A., & Titisari, P. (2018). Pengaruh Tipe Kepribadian Komitmen Organisasi Motivasi terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Petugas di Taman Wisata Alam Kawah Ijen. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11 (3), 297.
- Uhbiyati, Nur. (1997). *Ilmu Pendidikan Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Umam, Khairul. (2012). *Perilaku Organisasi* (cet. ke-2). Bandung: CV. Pustaka Setia.
- www.beacukai.go.id, diakses 24 Maret 2021, dari <https://www.beacukai.go.id/arsip/abt/sejarah-bea-dan-cukai.html>

www.beacukaimalang.com, diakses 24 Maret 2021, dari
[http://www.beacukaimalang.com/media/berita-terkini/lampau-target,-
realisasi-penerimaan-bea-cukai-malang-sentuh-20-triliun-rupiah/](http://www.beacukaimalang.com/media/berita-terkini/lampau-target,-realisasi-penerimaan-bea-cukai-malang-sentuh-20-triliun-rupiah/)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

KUISIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Saudara/I yang saya hormati,

Saya mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sedang melakukan penelitian di perusahaan tempat bekerja Bapak/Ibu/Saudara/I. Penelitian ini merupakan rancangan dalam pembuatan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Kantor Bea dan Cukai Malang”**

Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I dengan sejujur-jujurnya dan sesuai dengan kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan sangat berarti bagi penelitian ini dan tentunya bagi pihak manajemen dalam perusahaan ini sebagai masukan. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan tidak mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap diri Bapak/Ibu/Saudara/I.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

Selamat bekerja dan semoga sukses!

Hormat Saya,

Syahdatul Febi Khoirunnisa’

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Status Kawin :
Pendidikan :
Masa Kerja :
Jabatan :

Petunjuk Pengisian.

Sesuai dengan yang saudara/I ketahui, berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur berdasarkan pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* salah satu dari empat kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

ANGKET I (KEPRIBADIAN)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memiliki rasa ingin tahu terhadap pekerjaan yang saya tidak mengerti					
2.	Saya memiliki keterbukaan imajinasi dan berpikiran luas					
3.	Saya sangat berhati-hati dalam mengerjakan pekerjaan					
4.	Saya bertanggung jawab dan gigih dalam menyelesaikan pekerjaan					
5.	Saya aktif berbicara					
6.	Saya senang bergaul dengan orang lain					

7.	Saya dapat bersosialisasi dengan sesama pegawai secara baik					
8.	Saya dapat menerima pendapat dari pegawai lain					
9.	Saya berusaha menghindari konflik					
10.	Saya cenderung mengikuti orang lain					
11.	Saya mudah emosi					
12.	Suasana hati mudah berubah ketika merasa tidak nyaman					

ANGKET II (KOMITMEN ORGANISASI)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa organisasi telah menjadi bagian dari hidup saya					
2.	Saat saya sedang bekerja di dalam organisasi saya merasakan senang					
3.	Saya selalu bekerja keras untuk kemajuan organisasi					
4.	Saya merasa berhutang budi pada organisasi ini					
5.	Saya memiliki keinginan untuk selalu setia terhadap organisasi					
6.	Akan merugi bagi saya jika meninggalkan organisasi					
7.	Saya sulit meninggalkan pekerjaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain					

ANGKET III (PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi dalam bekerja					
2.	Saya diberikan kepercayaan untuk menyelesaikan pekerjaan					
3.	Memperoleh gaji sesuai dengan kontribusi yang saya berikan					
4.	Atasan memberikan arahan yang jelas ketika ada tugas yang harus diselesaikan					
5.	Organisasi memberikan kesempatan promosi bagi saya					
6.	Organisasi memberikan pelatihan kepada saya untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas					

ANGKET IV (ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya akan membantu pekerjaan rekan kerja saya walaupun saya sibuk					
2.	Saya siap menggantikan peran rekan kerja yang tidak masuk					
3.	Apabila ada teman kerja yang membutuhkan informasi, maka saya akan berusaha menerangkan informasi tersebut					
4.	Saya sering menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang telah ditentukan					
5.	Saya siap di mutasi ke departemen manapun					
6.	Saya tidak keberatan dengan sistem kontrak kerja yang diberikan kantor					
7.	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama pegawai di kantor					
8.	Saya sering memberikan masukan pada atasan					

9.	Saya berinisiatif untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di kantor					
10.	Saya dapat memberikan saran-saran yang membangun					

Lampiran 2. Dokumentasi



Lampiran 3. Hasil Data Crosstabulation

Jenis Kelamin * OCB Crosstabulation

			OCB		Total
			rendah	tinggi	
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	34	35	69
		Expected Count	33.2	35.8	69.0
		% within Jenis Kelamin	49.3%	50.7%	100.0%
		% within OCB	87.2%	83.3%	85.2%
		% of Total	42.0%	43.2%	85.2%
	Perempuan	Count	5	7	12
		Expected Count	5.8	6.2	12.0
		% within Jenis Kelamin	41.7%	58.3%	100.0%
		% within OCB	12.8%	16.7%	14.8%
		% of Total	6.2%	8.6%	14.8%
Total	Count	39	42	81	
	Expected Count	39.0	42.0	81.0	
	% within Jenis Kelamin	48.1%	51.9%	100.0%	
	% within OCB	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	48.1%	51.9%	100.0%	

Usia * OCB Crosstabulation

			OCB		Total
			rendah	tinggi	
Usia	21-35 tahun	Count	34	35	69
		Expected Count	33.2	35.8	69.0
		% within Usia	49.3%	50.7%	100.0%
		% within OCB	87.2%	83.3%	85.2%
		% of Total	42.0%	43.2%	85.2%
	36-45 tahun	Count	3	4	7
		Expected Count	3.4	3.6	7.0

	% within Usia	42.9%	57.1%	100.0%
	% within OCB	7.7%	9.5%	8.6%
	% of Total	3.7%	4.9%	8.6%
> 45 tahun	Count	2	3	5
	Expected Count	2.4	2.6	5.0
	% within Usia	40.0%	60.0%	100.0%
	% within OCB	5.1%	7.1%	6.2%
	% of Total	2.5%	3.7%	6.2%
Total	Count	39	42	81
	Expected Count	39.0	42.0	81.0
	% within Usia	48.1%	51.9%	100.0%
	% within OCB	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	48.1%	51.9%	100.0%

Masa Kerja * OCB Crosstabulation

			OCB		Total
			rendah	tinggi	
Masa Kerja	1-3 tahun	Count	4	3	7
		Expected Count	3.4	3.6	7.0
		% within Masa Kerja	57.1%	42.9%	100.0%
		% within OCB	10.3%	7.1%	8.6%
		% of Total	4.9%	3.7%	8.6%
3-6 tahun	Count	Count	9	15	24
		Expected Count	11.6	12.4	24.0
		% within Masa Kerja	37.5%	62.5%	100.0%
		% within OCB	23.1%	35.7%	29.6%
		% of Total	11.1%	18.5%	29.6%
>6 tahun	Count	Count	26	24	50
		Expected Count	24.1	25.9	50.0
		% within Masa Kerja	52.0%	48.0%	100.0%
		% within OCB	66.7%	57.1%	61.7%

	% of Total	32.1%	29.6%	61.7%
Total	Count	39	42	81
	Expected Count	39.0	42.0	81.0
	% within Masa Kerja	48.1%	51.9%	100.0%
	% within OCB	100.0%	100.0%	100.0%
	% of Total	48.1%	51.9%	100.0%

Pendidikan * OCB Crosstabulation

			OCB		Total
			rendah	tinggi	
Pendidikan	SLTA	Count	1	0	1
		Expected Count	.5	.5	1.0
		% within Pendidikan	100.0%	.0%	100.0%
		% within OCB	2.6%	.0%	1.2%
		% of Total	1.2%	.0%	1.2%
Diploma	Diploma	Count	34	34	68
		Expected Count	32.7	35.3	68.0
		% within Pendidikan	50.0%	50.0%	100.0%
		% within OCB	87.2%	81.0%	84.0%
		% of Total	42.0%	42.0%	84.0%
Sarjana	Sarjana	Count	4	8	12
		Expected Count	5.8	6.2	12.0
		% within Pendidikan	33.3%	66.7%	100.0%
		% within OCB	10.3%	19.0%	14.8%
		% of Total	4.9%	9.9%	14.8%
Total	Total	Count	39	42	81
		Expected Count	39.0	42.0	81.0
		% within Pendidikan	48.1%	51.9%	100.0%
		% within OCB	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	48.1%	51.9%	100.0%

Lampiran 4. Hasil Distribusi Frekuensi

Distribusi Frekuensi Item Variabel Kepribadian (X1)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
X1.1	0	0	0	0	3	11.1	42	51.9	30	37	4.04
X1.2	0	0	0	0	6	7.4	43	53.1	32	39.5	4.32
X1.3	0	0	5	6.2	16	19.8	41	50.6	19	23.5	3.91
X1.4	0	0	3	3.7	18	22.2	44	54.3	16	19.2	3.9
X1.5	0	0	0	0	5	6.2	57	70.4	19	23.5	4.17
X1.6	0	0	1	1.2	7	8.6	42	51.9	31	38.3	4.27
X1.7	0	0	0	0	3	3.7	41	50.6	37	45.7	4.42
X1.8	0	0	0	0	5	6.2	46	56.8	30	37	4.31
X1.9	0	0	1	1.2	13	16	38	46.9	29	35.8	4.17
X1.10	1	1.2	2	2.5	17	21	42	51.9	19	23.5	3.94
X1.11	12	14.9	25	30.9	39	48.1	3	3.7	2	2.5	2.48
X1.12	3	3.7	17	21	37	45.7	17	21	7	8.6	3.1

Distribusi Frekuensi Item Variabel Komitmen Organisasi (X2)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	0	0	5	6.2	23	20.4	36	44.4	17	21	3.8
X2.2	0	0	1	1.2	17	21	49	60.5	14	17.3	3.94
X2.3	0	0	0	0	10	12.3	48	59.3	23	28.4	4.16
X2.4	2	2.5	4	4.9	35	43.2	31	38.3	9	11.1	3.51
X2.5	0	0	1	1.2	25	30.9	38	46.9	17	21	3.88
X2.6	1	1.2	5	6.2	29	35.8	35	43.2	11	13.6	3.62
X2.7	3	3.7	11	13.6	36	44.4	26	32.1	5	6.2	3.23

Distribusi Frekuensi Item Variabel *Perceived Organizational Support* (X3)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	0	0	1	1.2	18	22.2	48	59.3	14	17.3	3.93
X3.2	0	0	1	1.2	8	9.9	46	56.8	26	32.1	4.20
X3.3	0	0	0	0	15	18.5	46	56.8	20	24.7	4.06
X3.4	0	0	0	0	11	13.6	47	58	23	28.4	4.15
X3.5	0	0	0	0	15	18.5	52	64.2	14	17.3	3.99
X3.6	0	0	0	0	11	13.6	48	59.3	22	27.2	4.14

Distribusi Frekuensi Item Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y1)

item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1.1	0	0	5	6.2	27	33.3	32	39.5	17	21	3.75
Y1.2	2	2.5	0	0	1	1.2	46	56.8	32	39.5	4.31
Y1.3	0	0	0	0	5	6.2	49	60.5	27	33.3	4.27
Y1.4	0	0	1	1.2	28	34.6	37	45.7	15	18.5	3.81
Y1.5	1	1.2	5	6.2	29	35.8	31	38.3	15	18.5	3.67
Y1.6	2	2.5	2	2.5	29	35.8	33	40.7	15	18.5	3.7
Y1.7	0	0	0	0	5	6.2	34	42	42	51.9	4.46
Y1.8	0	0	0	0	32	39.5	35	43.2	14	17.3	3.78
Y1.9	0	0	0	0	19	23.5	43	53.1	19	23.5	4
Y1.10	0	0	0	0	21	25.9	43	53.1	17	21	3.95

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.015	.000	.724	.030	.000	.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.5	Pearson Correlation	.237*	.455**	.210	.268*	1	.402**	.302**	.193	.052	.144	-.157	-.060	.353**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.059	.015		.000	.006	.085	.648	.199	.163	.595	.001
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.6	Pearson Correlation	.210	.335**	.382**	.401**	.402**	1	.354**	.453**	.156	.100	-.076	.094	.484**
	Sig. (2-tailed)	.060	.002	.000	.000	.000		.001	.000	.163	.374	.501	.404	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.7	Pearson Correlation	.142	.257*	.105	.040	.302**	.354**	1	.359**	-.116	-.024	.016	-.031	.272*
	Sig. (2-tailed)	.205	.021	.350	.724	.006	.001		.001	.303	.828	.889	.782	.014
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.8	Pearson Correlation	.414**	.421**	.394**	.241*	.193	.453**	.359**	1	.223*	.331**	.023	.079	.528**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.030	.085	.000	.001		.046	.003	.836	.483	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.9	Pearson Correlation	.507**	.320**	.703**	.572**	.052	.156	-.116	.223*	1	.561**	.389**	.330**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.648	.163	.303	.046		.000	.000	.003	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.10	Pearson Correlation	.483**	.319**	.496**	.441**	.144	.100	-.024	.331**	.561**	1	.269*	.266*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.199	.374	.828	.003	.000		.015	.017	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.11	Pearson Correlation	.326**	.104	.522**	.450**	-.157	-.076	.016	.023	.389**	.269*	1	.699**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.003	.354	.000	.000	.163	.501	.889	.836	.000	.015		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.12	Pearson Correlation	.261*	.074	.455**	.466**	-.060	.094	-.031	.079	.330**	.266*	.699**	1	.582**

	Sig. (2-tailed)	.019	.513	.000	.000	.595	.404	.782	.483	.003	.017	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	
Kepribadian	Pearson Correlation	.733**	.612**	.864**	.786**	.353**	.484**	.272*	.528**	.688**	.631**	.574**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

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

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Komitmen Organisasi
X2.1	Pearson Correlation	1	.518**	.610**	.384**	.476**	.454**	.310**	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.605**	.368**	.492**	.474**	.194	.713**

N	81	81	81	81	81	81	81	81
---	----	----	----	----	----	----	----	----

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

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Perceived Organizational Support
X3.1	Pearson Correlation	1	.460**	.466**	.381**	.060	.443**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.595	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81
X3.2	Pearson Correlation	.460**	1	.346**	.287**	.289**	.417**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.009	.009	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81
X3.3	Pearson Correlation	.466**	.346**	1	.217	.191	.554**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.052	.087	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81
X3.4	Pearson Correlation	.381**	.287**	.217	1	.103	.263*	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.052		.360	.018	.000

	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.5	Pearson Correlation	.060	.289**	.191	.103	1	.236*	.463**		
	Sig. (2-tailed)	.595	.009	.087	.360		.034	.000		
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X3.6	Pearson Correlation	.443**	.417**	.554**	.263*	.236*	1	.740**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.018	.034		.000		
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Perceived Organizational Support	Pearson Correlation	.724**	.716**	.711**	.572**	.463**	.740**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81

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

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

Correlations												
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Organizational Citizenship Behavior
Y1.1	Pearson Correlation	1	.261*	.496**	.466**	.396**	.329**	.264*	.493**	.549**	.275*	.769**
	Sig. (2-tailed)		.019	.000	.000	.000	.003	.017	.000	.000	.013	.000

	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y1.2	Pearson Correlation	.261*	1	.036	.064	.272*	.238*	-.150	.013	.049	.080	.334**
	Sig. (2-tailed)	.019		.749	.571	.014	.033	.181	.908	.662	.478	.002
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y1.3	Pearson Correlation	.496**	.036	1	.430**	.180	.260*	.427**	.450**	.382**	.385**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.749		.000	.108	.019	.000	.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y1.4	Pearson Correlation	.466**	.064	.430**	1	.209	.095	.191	.363**	.348**	.238*	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.571	.000		.062	.399	.088	.001	.001	.033	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y1.5	Pearson Correlation	.396**	.272*	.180	.209	1	.110	.076	.289**	.203	.217	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.108	.062		.327	.500	.009	.069	.052	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y1.6	Pearson Correlation	.329**	.238*	.260*	.095	.110	1	.229*	.246*	.368**	.386**	.561**
	Sig. (2-tailed)	.003	.033	.019	.399	.327		.040	.027	.001	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y1.7	Pearson Correlation	.264*	-.150	.427**	.191	.076	.229*	1	.372**	.414**	.291**	.481**
	Sig. (2-tailed)	.017	.181	.000	.088	.500	.040		.001	.000	.008	.000

Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas

Kepribadian (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	12

Komitmen Organisasi (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	7

***Perceived Organizational
Support (X3)***

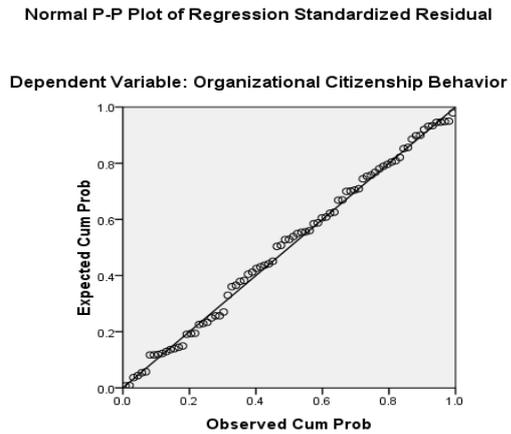
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	6

***Organizational Citizenship
Behavior (Y)***

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	10

Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data



Uji Heteroskedastisitas Data

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.018	3.202		-.942	.349
	Kepribadian	.044	.042	.120	1.048	.298
	Komitmen Organisasi	.011	.068	.022	.160	.873
	Perceived Organizational Support	.134	.105	.179	1.283	.203

a. Dependent Variable: Abs_RES

Uji Mutikolinieritas Data

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.688	5.600		1.194	.236		
	Kepribadian	.061	.073	.071	.831	.409	.949	1.054
	Komitmen Organisasi	.282	.119	.242	2.376	.020	.666	1.503
	Perceived Organizational Support	.930	.183	.528	5.078	.000	.639	1.565

a. Dependent Variable: Organizational
Citizenship Behavior

Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.448	3.314

a. Predictors: (Constant), Perceived Organizational Support, Kepribadian , Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	747.394	3	249.131	22.678	.000 ^a
	Residual	845.890	77	10.986		
	Total	1593.284	80			

a. Predictors: (Constant), Perceived Organizational Support, Kepribadian , Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.688	5.600		1.194	.236
	Kepribadian	.061	.073	.071	.831	.409
	Komitmen Organisasi	.282	.119	.242	2.376	.020
	Perceived Organizational Support	.930	.183	.528	5.078	.000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Lampiran 9. Biodata Peneliti

BIODATA PENELITI



Nama Lengkap : Syahdatul Febi Khoirunnisa'
Tempat, tanggal lahir : Nganjuk, 25 Februari 1999
Alamat asal : Ds. Klodan, Kec. Ngetos. Kab. Nganjuk
Telepon : 082257080587
E-mail : syahdatul49@gmail.com

Pendidikan Formal

2005 – 2011 : SD N Klodan 3
2011 – 2014 : SMP N 2 Ngetos
2014 – 2017 : SMA N 1 Nganjuk
2017 – 2021 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2017 – 2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2018 – 2019 : Program Pengembangan Bahasa Inggris (PPBI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Lampiran 10. Bukti Bebas Plagiarisme



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, SE., M.SA
NIP : 19761210 200912 2 001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Syahdatul Febi Khoirunnisa'
NIM : 17510018
Handphone : 082257080587
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Email : syahdatul49@gmail.com
Judul Skripsi : "Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Bea dan Cukai Malang"

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
20%	18%	4%	3%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 7 Juli 2021
UP2M

Zuraidah, SE., M.SA
NIP 197612102009122 001

Lampiran 11. Bukti Konsultasi

BUKTI KONSULTASI

Nama : Syahdatul Febi Khoirunnisa'
NIM/Jurusan : 17510018/Manajemen
Pembimbing : Rini Safitri S.E., M.M., MBA
Judul Skripsi : Pengaruh Kepribadian, Komitmen Organisasi dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Bea dan Cukai Malang.

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	11 Desember 2020	Pengajuan Judul	
2.	9 Februari 2021	Konsultasi BAB 2	
3.	8 Maret 2021	Konsultasi BAB 3	
4.	19 Maret 2021	Konsultasi revisi BAB 2 3	
5.	21 Maret 2021	Konsultasi BAB 1	
6.	31 Maret 2021	ACC Proposal	
7.	26 April 2021	ACC Seminar Proposal dan melanjutkan Data Penelitian	
8.	31 Mei 2021	Konsultasi BAB 4	
9.	6 Juni 2021	Konsultasi BAB 5	
10.	11 Juni 2021	Konsultasi Revisi BAB 4 dan 5	
11.	12 Juni 2021	ACC Sidang Skripsi	

Malang, 14 Juni 2021
Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Agus Sucipto, MM., CRA
NIP 19670816 200312 1 001