

**PROPOSAL SKRIPSI**

**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PADA KARYAWAN BPRS MITRA HARMONI MALANG**



Oleh:

**ACHMAD FERDIANSYAH**

NIM: 19540076

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2023**

**PROPOSAL SKRIPSI**

**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PADA KARYAWAN BPRS MITRA HARMONI MALANG**

Diajukan untuk Penelitian Skripsi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN)  
Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh:

**ACHMAD FERDIANSYAH**

NIM: 19540076

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA KARYAWAN BPRS MITRA HARMONI MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**ACHMAD FERDIANSYAH**

NIM : 19540076

Telah Disetujui Pada Tanggal 21 April 2023

**Dosen Pembimbing,**



**Rini Safitri, M.M**

**NIP. 199303282019032016**

**LEMBAR PENGESAHAN**

PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANISATIONAL WNB*AVIOR BEHAVIOR PADA KARYAWAN BPRS MITRA HARMONI MALANG

**SKRIPSI**

Oleh

**ACHMAD FERDIANSYAH**

NIM : 19540076

Telah Diperkan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (SE)  
Pada 26 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji:

Tanda  
Tangan

1 Ketua Penguji

**Yayuk Sri Rahayu, MM**

GIGIT. 197708262008012011



2 Anggota Penguji

**Khusnudin, MEI**

GIGIT. 19700617201608011052



3 Sekretaris Penguji

**Rini Safitri, MM**

GIGIT. 199303282019032016



Dikisahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



**Yayuk Sri Rahayu, MM**

NIP. 197708262008012011

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Achmad Ferdiansyah  
NIM : 19540076  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah

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

**PENGARUH SELF-EFFICACY DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN BPRS MITRA HARMONI 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 pihak manapun.

Malang, 27 juni 2023

Hormat saya,



Achmad Ferdiansyah

NIM : 19540076

## **MOTTO**

Jika Tidak Lebih Baik, Lebih Baik Tidak

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh *Self-Efficacy* Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang”.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Negeri Islam (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Yayuk Sri Rahayu, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Rini Safitri, SE., MM., MBA, selaku dosen pembimbing skripsi terbaik menurut penulis yang turut mendukung dan memberi arahan yang jelas serta mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Elok Widi Citra Pratiwi, S.Psi, selaku kepala bagian SDI & Umum BPRS Mitra Harmoni Malang yang turut mensupport dalam penelitian ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar
7. Ayah dan ibuku selaku motivator terbesar dalam hidupku yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan, serta atas segala kerja keras, pengorbanan, dan kesabaran sehingga aku dapat menyelesaikan pendidikan dijenjang strata satu.

8. Teman-teman fakultas ekonomi angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin...

Malang 20 Juni 2023

Achmad Ferdiansyah



## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. <u>Latar Belakang</u> .....	1
1.2. <u>Rumusan Masalah</u> .....	5
1.3. <u>Tujuan Penelitian</u> .....	5
1.4. <u>Manfaat Penelitian</u> .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. <u>Penelitian Terdahulu</u> .....	7
2.2. <u>Kajian Teori</u> .....	22
2.2.1. <u>Self-Efficacy</u> .....	22
2.2.2. <u>Perceived Organizational Support</u> .....	28
2.2.3. <u>Organizational Citizenship Behavior</u> .....	34
2.3. <u>Kerangka Konseptual</u> .....	42
2.4. <u>Hubungan Antar Variabel</u> .....	43
2.4.1. <u>Hubungan Self-Efficacy dengan OCB</u> .....	43
2.4.2. <u>Hubungan Perceived Organizational Support dengan OCB</u> .....	43
2.5. <u>Hipotesis</u> .....	44
<b>BAB III</b> .....	<b>46</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
3.1 <u>Jenis &amp; Pendekatan</u> .....	46
3.2 <u>Lokasi Penelitian</u> .....	46
3.2 <u>Populasi dan Sampel</u> .....	46
3.2.1. <u>Populasi</u> .....	46
3.2.2. <u>Sampel</u> .....	47

3.2 <u>Teknik Pengambilan Sampel</u> .....	47
3.3 <u>Data &amp; Jenis Data</u> .....	47
3.6 <u>Teknik Pengumpulan Data</u> .....	48
3.7 <u>Instrumen Penelitian</u> .....	48
3.8 <u>Definisi Operasional Variabel</u> .....	49
3.8 <u>Skala Pengukuran</u> .....	55
3.8 <u>Uji Instrumen</u> .....	56
3.8.1. <u>Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)</u> .....	56
3.8.1.1. <u>Uji Validitas</u> .....	56
3.8.1.2. <u>Uji Reliabilitas</u> .....	57
3.8.1.3. <u>Uji Asumsi Klasik</u> .....	57
3.8.2. <u>Model Struktural (<i>Inner Model</i>)</u> .....	58
3.8.2.1. <u>Analisis Regresi Linier Berganda</u> .....	58
3.8.2.2. <u>Uji T (Parsial)</u> .....	58
3.8.2.3. <u>Uji F (Simultan)</u> .....	58
3.8.2.4. <u>Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</u> .....	59
<b>BAB IV</b> .....	<b>60</b>
<b>Hasil Dan Pembahasan</b> .....	<b>60</b>
4.1 <u>Hasil Penelitian</u> .....	60
4.1.1. <u>Gambaran Umum Objek Penelitian</u> .....	60
4.1.1.1. <u>Profil Perusahaan</u> .....	60
4.1.1.2. <u>Struktur Organisasi</u> .....	61
4.1.1.3. <u>Visi dan Misi</u> .....	62
4.1.2. <u>Deskripsi Umum Responden</u> .....	62
4.1.2.1. <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u> .....	62
4.1.2.2. <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u> .....	63

4.1.2.3. <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</u> .....	63
4.1.2.4. <u>Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja</u> .....	64
4.1.3. <u>Distribusi Jawaban Responden</u> .....	65
4.2 <u>Uji Instrumen</u> .....	74
4.2.1. <u>Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)</u> .....	74
4.2.1.1. <u>Uji Validitas</u> .....	74
4.2.1.2. <u>Uji Reliabilitas</u> .....	76
4.2.1.3. <u>Uji Asumsi Klasik</u> .....	77
4.2.2. <u>Model Struktural (<i>Inner Model</i>)</u> .....	79
4.2.2.1. <u>Analisis Regresi Linier Berganda</u> .....	79
4.2.2.2. <u>Uji T (Parsial)</u> .....	80
4.2.1.3. <u>Uji F (Simultan)</u> .....	81
4.2.1.4. <u>Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</u> .....	82
4.3 <u>Pembaahasan</u> .....	82
<b><u>BAB V</u></b> .....	<b>87</b>
<b><u>Penutup</u></b> .....	<b>87</b>
5.1. <u>Kesimpulan</u> .....	87
5.2. <u>Saran</u> .....	87
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu</u> .....	16
<u>Tabel 2.2 Hipotesis Penelitian</u> .....	45
<u>Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Independen</u> .....	49
<u>Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Dependen</u> .....	53
<u>Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X1)</u> .....	65
<u>Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X3)</u> .....	67
<u>Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel (Y)</u> .....	70
<u>Tabel 4.4 Uji Validitas</u> .....	57
<u>Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Independen</u> .....	76
<u>Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Dependen</u> .....	76
<u>Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas</u> .....	77
<u>Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas</u> .....	79
<u>Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda</u> .....	79
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial)</u> .....	80
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan)</u> .....	81
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi</u> .....	82

## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Kerangka Konseptual</u> .....	42
<u>Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u> .....	62
<u>Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u> .....	63
<u>Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</u> .....	63
<u>Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja</u> .....	64
<u>Gambar 4.5 Uji Heteroskedestisitas</u> .....	78

## ABSTRAK

Ferdiansyah, Achmad, 2023, SKRIPSI, Judul : “Pengaruh *Self-Efficacy* Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang

Pembimbing : Rini Safitri SE., MM., MBA

Kata Kunci : *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior*

---

---

Visi indonesia menjadi negara dengan ekonomi terbesar ke empat didunia pada tahun 2045 memicu ketatnya persaingan usaha pada seluruh sektor industri. Hal ini membuat perbankan harus meleakukan optimalisasi kinerja karyawan untuk memenangkan persaigan. Peneitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Objek dari penelitian ini adalah karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang yang terdiri dari 34 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik pengumpulan data melalui peenyebaraan kuesioner dan untuk teknik analisis data menggunakan analsisis regresi inier berganda dengan bantuan software SPSS. Variabe yang akan diteliti adalah *Self Efficacy* (X1) dan *Perceived Organizational Support* (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *Self-Efficacy* tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, *Perceived Organizational Support* secara parsial berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dan secara simultan *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang.

## **ABSTRACT**

*Ferdiansyah, Achmad, 2023, Thesis, Title : “The effect of Self Efficacy and Perceived Organizational Support to Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang*

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

*Keyword : Self Efficacy, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior*

---

---

*Indonesia's vision to become the fourth largest economy in the world by 2045 triggers intense competition in all sectors of the industry. This requires banks to optimize the performance of their employees to win the competition. The research aims to determine the influence of Self-Efficacy and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior.*

*This study is categorized as quantitative research. The research object is the employees of BPRS Mitra Harmoni Malang, consisting of 34 respondents. The sampling technique used is saturated sampling. Data collection is done through distributing questionnaires, and data analysis is conducted using multiple regression analysis with the assistance of SPSS software. The variables to be studied are Self-Efficacy (X1) and Perceived Organizational Support (X2) on Organizational Citizenship Behavior (Y).*

*The research results indicate that partially, Self-Efficacy does not have an effect on Organizational Citizenship Behavior. However, Perceived Organizational Support has a partial effect on Organizational Citizenship Behavior. Moreover, both Self-Efficacy and Perceived Organizational Support have a simultaneous effect on Organizational Citizenship Behavior of the employees of BPRS Mitra Harmoni Malang.*

## مستخلص

نبردپانسواه، أحمد، 2023، مشروع النخرج، العزوان: "تأثير الكفاءة الذاتية والدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي بنك التمويل الشعبي الإسلامي  
مبنرا هارموزي مالنح.

المشرف: ربي صانديري سي إي، إم إم، إم بي إي

الكلمات الرئيسية: الكفاءة الذاتية، الدعم التنظيمي المدرك، سلوك المواطنة التنظيمية

---

---

رؤية إندونيسيا ني أن تصبح رابع أكبر اقتصاد ني العالم بحلول عام 2045 تؤدي إلى تشديد المنافسة  
ني جميع قطاعات الصناعة. وهذا يتطلب من البنوك تحسين أداء موظفيها للوز ني هذه المنافسة. تهدف الدراسة  
إلى تحديد تأثير الكفاءة الذاتية والدعم التنظيمي المدرك على سلوك المواطنة التنظيمية.

تصنف هذه الدراسة كبحث كمي. يعد موظفو بنك التمويل الشعبي الإسلامي مبنرا هارموزي مالنح .  
موضوع الدراسة، حيث يتألفون من 34 مستجيبًا. تم استخدام نظرية أخذ عينة مشبعة. تم جمع البيانات من  
خلال توزيع استبيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد باستخدام برنامج SPSS المتغيرات  
التي سيتم دراستها هي الكفاءة الذاتية (X1) والدعم التنظيمي المدرك (X2) فيما يتعلق بسلوك المواطنة  
التنظيمية. (Y)

أظهرت نتائج الدراسة أن الكفاءة الذاتية تؤثر جزئيًا على سلوك المواطنة التنظيمية، بينما يؤثر الدعم  
التنظيمي المدرك جزئيًا على سلوك المواطنة التنظيمية. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر كل من الكفاءة الذاتية والدعم  
التنظيمي المدرك بشكل متزامن على سلوك المواطنة التنظيمية لموظفي بنك التمويل الشعبي الإسلامي مبنرا  
هارموزي مالنح.



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Misi Indonesia menjadi negara ekonomi terbesar keempat di dunia pada tahun 2045 membuat semua industri berlomba-lomba untuk meningkatkan usahanya (KPPU 2021). Berdasarkan indeks persaingan usaha yang dikeluarkan oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) tahun 2022 menunjukkan bahwa persaingan usaha mengalami peningkatan di angka 4,87 dari indeks tahun sebelumnya yang berada di angka 4,81. Data tersebut menunjukkan bahwa persaingan usaha di Indonesia masih berada pada kategori tingkat persaingan usaha yang cukup tinggi (KPPU 2023). Demikian persaingan tersebut juga terjadi pada industri perbankan di Indonesia yang berlangsung cukup signifikan.

Persaingan pada perbankan ditandai dengan meningkatnya penyaluran kredit perbankan pada bulan November tahun 2022 yang meningkat cukup signifikan di banding dengan bulan sebelumnya, dimana nilai Saldo Bersih Tertimbang (SBT) kredit baru sebesar 58,6%, yang lebih tinggi dari SBT pada bulan sebelumnya sebesar 32,8% (BI 2022). Peningkatan penyaluran pembiayaan juga terjadi pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Berdasarkan data OJK 2023 penyaluran pembiayaan yang diberikan BPRS meningkat menjadi Rp. 14,5 Miliar di 2023 dari yang sebelumnya sebesar Rp. 12 Miliar di tahun 2022. Adapun faktor utama yang mempengaruhi peningkatan kredit tersebut adalah permintaan pembiayaan dari nasabah, prospek ekonomi, dan tingkat persaingan usaha perbankan (BI 2022). Untuk menghadapi persaingan pada perbankan maka dibutuhkan strategi agar dapat memenangkan persaingan tersebut.

Tunggal (2002) menjelaskan salah satu strategi yang dapat dilakukan lembaga keuangan adalah strategi fungsional, dengan berfokus pada kegiatan sub fungsional, yang salah satunya adalah pengoptimalan Sumber Daya Manusia (SDM). “Upaya pengoptimalan SDM dapat dilakukan dengan memanfaatkan potensi karyawan sepenuhnya. Tujuan dari optimalisasi tersebut adalah agar dapat tercapainya kinerja karyawan yang optimal sehingga mampu membawa

perusahaan untuk bersaing. Selain itu optimalisasi SDM yang dilakukan perusahaan juga bisa berdampak pada perilaku karyawan diluar kewajiban kerja mereka atau perilaku yang melebihi tuntutan organisasi, perilaku tersebut adalah *Organizational Citizenship Behavior*” (Dani Saadi, 2021).

OCB merupakan perilaku ekstra role individu dalam kinerjanya (Ekowati et al., 2013) . Lebih detailnya (Adiawaty 2021) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap yang menunjukkan produktivitas individu di luar wilayah tanggung jawabnya dan dimaknai sebagai kesediaan karyawan untuk bekerja sama (*Willing to cooperative*) yang merupakan faktor penting dalam efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Perilaku OCB yang dimiliki karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi karena seorang karyawan yang memiliki OCB dapat dipastikan karyawan tersebut memiliki kinerja yang sangat baik karena menampilkan kinerja yang melebihi *job description* yang secara tidak langsung dapat menunjang keberlangsungan organisasi (Khumairoh, 2016). OCB dapat memberikan manfaat yang banyak untuk perusahaan diantaranya dapat meningkatkan produktifitas karyawan, meningkatkan stabilitas perusahaan, menghemat sumber daya yang dimiliki dan dapat meningkatkan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan (Podsakoff 2000 dalam Kusumajati, 2014).

Dalam upaya peningkatan kinerja dan *Organizational Citizenship Behavior* salah satunya dapat dicapai melalui *self-efficacy* yang ada pada diri karyawan (Dani Saadi, 2021). *Self-efficacy* merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya, bahwa ia percaya bisa berhasil dalam pekerjaannya, karena melihat adanya peluang untuk hasil yang ingin dicapai (Deany, 2016). Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan memperlihatkan pribadi yang yakin pada kompetensi dan kemampuannya dalam melakukan pekerjaan (Khumairoh, 2016). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Ringgasa, 2017) yang menyatakan bahwa ketika karyawan memiliki efikasi diri yang tinggi mereka akan memiliki kepuasan kerja, sehingga dapat berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Maka jika organisasi ingin meningkatkan perilaku OCB karyawannya, mereka harus meningkatkan tingkat efikasi diri yang

rendah pada karyawan (Sujagad Susanto, 2015). Karena tinggi rendahnya perilaku OCB individu dipengaruhi oleh efikasi diri karyawan (Budiastuti & susanti, 2018). Selain *self-efficacy* yang dapat mempengaruhi OCB, terdapat faktor lain yang mempengaruhi OCB yaitu disebut *Perceived Organizational Support* (POS). Menurut Robbins & Judge 2017 (dalam Saputri & Partina, 2022) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat perilaku OCB yang tinggi cenderung memiliki persepsi dukungan organisasi yang kuat atau yang disebut *Perceived Organizational Support* (POS).

*Perceived organizational support* merupakan tingkat sejauh mana karyawan percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Robbins 2008 dalam Sutanto dan Roy, 2018). Cipta (2017) menjelaskan *Perceived Organizational Support* adalah bentuk perhatian yang diberikan organisasi kepada karyawannya yang telah memberikan kontribusi sebagai bentuk kepedulian atas pekerjaan yang dilaksanakan. *Perceived Organizational Support* yang baik dapat menurunkan tingkat stres karyawan dan mendorong komitmen karyawan terhadap perusahaan (Masyhuri et al., 2021). Karyawan akan merasa aman dengan lingkungan kerja yang bercirikan keterbukaan dan dukungan organisasi, karena bentuk dukungan organisasi sangat berpengaruh terhadap perilaku karyawan dan kualitas kinerja karyawan (Malinda & Safitri, 2019). Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muda et al., 2019) yang menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kemudian penelitian yang dilakukan (Cipta, 2017) juga menyatakan bahwa *self-efficacy* dan *Perceived organizational support* berpengaruh langsung positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan (Linda et al., 2019) yang menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Meskipun karyawan berpikir bahwa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi, hal tersebut belum mampu mendorong karyawan untuk berperilaku lebih (OCB) melainkan hanya membuat karyawan lebih berkomitmen pada pekerjaannya dan setia terhadap organisasi. Hal ini

disebabkan karena ketika karyawan akan bertindak lebih banyak (OCB), mereka akan melihat satu sama lain terutama pada atasannya, apakah mereka juga bekerja lebih banyak untuk organisasi (Linda et al., 2019).

Adapun objek dari penelitian ini adalah BPRS Mitra Harmoni Malang. Berdasarkan data OJK BPRS Mitra Harmoni Malang adalah BPRS terbesar dan merupakan BPRS satu-satunya yang berada di Kota Malang. BPRS Mitra Harmoni Malang memiliki karyawan yang berjumlah sebanyak 34 karyawan. Kota Malang merupakan kota wisata yang menjadi pusat perdagangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Hal tersebut dibuktikan dengan dukungan dari pemerintahan Kota Malang yang berkolaborasi dengan pemerintahan Kota Batu untuk menyelenggarakan program percepatan digitalisasi UMKM dan pengembangan sektor pariwisata melalui program akselerator kota masa depan, yang diselenggarakan pada bulan September 2022 (Januar 2022). Demikian penelitian ini dilakukan di BPRS Mitra Harmoni Malang, mengingat BPRS adalah Bank yang mempunyai peran yang cukup berpengaruh terhadap perkembangan Usaha Mikro Keecil Menengah (UMKM) (Ayuningtyas, 2020). Selain itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bagian HRD BPRS Mitra Harmoni Malang, yang mengungkapkan bahwa karyawan pada BPRS Mitra Harmoni Malang cenderung bekerja berdasarkan jobdesk yang telah diberikan perusahaan, masih belum ada perilaku karyawan yang membantu rekan kerja lainnya ketika memiliki beban kerja yang sangat banyak. Kemudian ketika ada karyawan yang berhalangan hadir juga tidak ada yang menggantikan tanggungjawab karyawan tersebut, kecuali pada karyawan bagian *front office (Teller & Customer Service)* yang disediakan pengganti ketika mereka berhalangan hadir. Berdasarkan hasil wawancara tersebut menandakan bahwa perilaku OCB pada karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang tergolong cukup rendah karena pada realitanya masih belum ada perilaku karyawan yang membantu rekan kerjanya dan menggantikan tanggungjawabnya ketika berhalangan hadir, ini merupakan termasuk indikator OCB pada bagian *altruism*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dituliskan diatas terdapat suatu hal yang menarik untuk diteliti dalam upaya optimalisasi kinerja *extra role*

(OCB) pada karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Self-Efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang?
3. Apakah *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational support* secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational support* secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi baru, wawasan dan pengetahuan, sehingga dapat memperkaya kajian keilmuan

dalam bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM) khususnya yang berkaitan dengan perilaku *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational support* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan referensi untuk penelitian berikutnya mengenai pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan variabel tersebut, selain itu juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dan karyawan demi mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk kemajuan organisasi dan warga negara.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian sebelumnya atau yang sudah ada, guna untuk memperoleh gambaran dan untuk menyusun kerangka berfikir. Peneliti juga mengkaji dan mempertimbangkan beberapa *literature review* dari hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Siregar & Hadiyani (2019)

Siregar & Hadiyani (2019) melakukan penelitian yang berjudul *The Influence of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior to Employees of PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero)*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) dengan sampel sebanyak 192 karyawan. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Pengaruh positif dan signifikan memberikan pemahaman bahwa karyawan yang memiliki persepsi positif tentang dukungan organisasi maka akan meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan, dan ketika persepsi karyawan tentang dukungan organisasi negatif, maka *organizational citizenship behavior* karyawan akan lebih rendah.

2. Ringgasa & Badarwan (2017)

Ringgasa & Badarwan (2017) melakukan penelitian yang berjudul *The Effect Of Self-Efficacy On Organizational Citizenship Behavior (OCB) Employees Of Institut Agama Islam Negeri Kendari*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self-Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

melalui metode survei. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Staf IAIN Kendari yang terdiri dari 103 pegawai dengan sampel sebanyak 82 pegawai. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Self-Efficacy* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 47,1%, terdapat karakteristik positif yang menunjukkan bahwa ketika karyawan memiliki efikasi diri yang tinggi maka mereka akan memiliki kepuasan kerja juga, sehingga dapat berpengaruh terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang lebih intens pada karyawan.

### 3. Safitri & Riyanto (2020)

Ria Safitri & Setyo Riyanto (2020) melakukan penelitian yang berjudul *The Effect Perceived Organizational Support, Organizational Commitment And Work Motivation To Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Seacon Terminal*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Organizational Support, Organizational Commitment, Work Motivation* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT. Seacon Terminal yang terdiri dari 112 karyawan dengan sampel penelitian sebanyak 87 karyawan. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Perceived Organizational Support, Organizational Commitment And Work Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dalam penelitian ini variabel *Perceived Organizational Support* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap OCB hal ini dikarenakan dimensi dukungan supervisor dari variabel *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh dan hubungan yang paling besar terhadap OCB, oleh karena itu kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan dan pekerjaan karyawan harus selalu diperhatikan.

### 4. Monnal, Lukito & Donard (2022)

Monnal, Lukito & Donard (2022) melakukan penelitian yang berjudul *The Effect of Leader Member Exchange and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction*



(Study at Branch Office of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, West Sumatra). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Leader Member Exchange*, *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior* dan *Job Satisfaction*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Bank BNI di kantor cabang Solok, Payakumbuh dan Bukittinggi yang terdiri dari 103 karyawan. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* & penelitian ini menemukan bahwa *Job Satisfaction* tidak memediasi hubungan antara *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support* pada *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian juga memperoleh kesimpulan bahwa hubungan yang dibangun antara pimpinan dan karyawan berperan penting dalam mendorong perilaku OCB karyawan, kualitas interaksi yang baik antara pemimpin dan karyawan akan mendorong karyawan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya. Selain itu evaluasi karyawan terhadap dukungan organisasi juga berperan penting dalam meningkatkan perilaku OCB karyawan semakin tinggi penilaian karyawan terhadap dukungan organisasi, semakin tinggi pula perilaku OCB karyawan.

5. Susanto (2015)

Susanto (2015) melakukan penelitian yang berjudul *The Effect of Self-Efficacy to Organizational Citizenship Behavior at the XL Axiata Jakarta*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self-Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. XL Axiata Jakarta. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi individu tentang *Self-Efficacy* memainkan peran penting dalam mempengaruhi OCB. Ditemukan bahwa keempat variabel efikasi diri, *vicarious experience* berkorelasi positif secara

signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa jika organisasi ingin meningkatkan tingkat OCB karyawan mereka, mereka harus meningkatkan tingkat efikasi diri yang rendah pada karyawannya.

6. Sa'adah (2018)

Sa'adah (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Efikasi Diri Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Guru Di Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Hidayah Sidoarjo. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Efikasi Diri* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi sederhana. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh guru Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Hidayah Sidoarjo sebanyak 30 orang. Adapun hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dan penelitian ini juga menyatakan bahwa semakin meningkatnya tingkat efikasi diri pada individu maka akan semakin meningkat pula OCB pada individu tersebut.

7. Prasetyo (2016)

Prasetyo (2016) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Perceived Organizational Support* Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Bagian Rumah Tangga Universitas Negeri Yogyakarta. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Behavior Support* (POS), Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Adapun populasi dalam penelitian yaitu karyawan bagian rumah tangga Universitas Negeri Yogyakarta yang berjumlah sebanyak 98 orang. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa variabel *Perceived Organizational Support* dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizanship Behavior*. Perlakuan organisasi yang diterima karyawan dipandang sebagai stimulus yang terorganisir yang dimaknai sebagai persepsi atas dukungan organisasi. Jadi

semakin baik karyawan mempersepsikan dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) maka semakin tinggi perilaku OCB karyawan.

8. Aswin & Rahyuda (2017)

Aswin dan Rahyuda (2017) melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali yang berjumlah sebanyak 83 orang. Adapun hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hasil penelitian tersebut digunakan dalam praktek sebagai bahan untuk mempertimbangkan kebutuhan karyawan. Karyawan menilai variabel *Perceived Organizational Support* dapat meningkatkan kinerja secara *extra-role*. Oleh karena itu karyawan perlu mendapat dukungan dari organisasi dan perhatian atas kesejahteraan mereka, agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan mencapai tujuan organisasi.

9. Dalimunthe & Zuanda (2020)

Dalimunthe & Zuanda (2020) melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Self-Efficacy, Perceived Organizational Support Dan Employee Engagement Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self-Efficacy*, *Perceived Organizational Support*, *Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PDAM Kota Padang yang berjumlah sebanyak 246 orang. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Self-efficacy*, *Perceived Organizational*

*Support* dan *Employee enagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Dalam penelitian ini *Self-Efficacy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan item pernyataan yang paling dominan pada variabel *Self-Efficacy* adalah item “kesulitan tugas mampu dihadapi” dengan nilai loading faktor 0.735 dimana indikator ini adalah bagian dari dimensi tingkat kesulitan kerja. *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan item yang paling dominan adalah *Job Security* karena indikator ini bagian dari dimensi imbalan dan kondisi kerja. Kemudian pada variabel OCB item pertanyaan yang paling dominan adalah “tepat waktu” karena indikator ini adalah bagian dari dimensi *conscientinous*.

#### 10. Sutanto & Setiawan 2018

Sutanto & Setiawan (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Organizational Trust* Sebagai Variabel Intervening. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior* dan *Organizational Trust*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan Hypermart Royal Surabaya yang berjumlah sebanyak 94 karyawan. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Trust* Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Robbin dan Judge 2013 yang menyatakan bahwa karyawan dengan *Perceived Organizational Support* yang tinggi cenderung lebih mempunyai perilaku OCB yang lebih tinggi, tingkat keterlambatan yang lebih rendah dan pelayanan yang lebih baik.

#### 11. Ruslan 2016

Ruslan (2016) melakukan penelitian yang berjudul Peran *Self-Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self-Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang, dengan sampel penelitian sebanyak 69 orang. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Self-Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* Pada karyawan Di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang. Penelitian ini menyatakan bahwa jika karyawan sudah menemukan kepercayaan, karyawan akan melakukan sesuatu yang akan berdampak positif untuk perusahaan tempat mereka bekerja. Semakin tinggi tingkat OCB karyawan maka semakin baik kinerja karyawan tersebut yang kemudian dapat mempengaruhi produktivitas perusahaan.

#### 12. Nursanti & Anissa (2014)

Nursanti & Anissa (2014) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Dukungan Supervisor Dan Pemberdayaan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dukungan Supervisor, Pemberdayaan dan *Organizational Citizenship Behavior*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan regresi linier berganda. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan PT. Setia Makmur Cemerlang

Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dukungan supervisor dan pemberdayaan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menemukan bahwa setiap kenaikan dukungan supervisor satu satuan maka variabel OCB juga akan ikut naik dengan asumsi jika variabel independent lain dari model regresi adalah tetap.

13. Pertiwi (2019)

Pertiwi (2019) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self-Efficacy Locus Of Control, Organizational Citizenship Behavior* Dan *Job Satisfaction*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Analisis Auter Model. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam dengan sampel sebanyak 57 karyawan. Hasil dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa secara langsung *Self-Efficacy, Locus Of Control* dan *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*. *Self-Efficacy* dan *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Dan secara tidak langsung *Self-Efficacy* dan *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Penelitian ini juga menemukan hasil bahwa OCB karyawan akan semakin meningkat ketika karyawan memiliki kepercayaan diri bahwa ia mampu menyelesaikan pekerjaan dengan sukses akan merasa lebih bahagia dengan pekerjaannya di banding dengan individu yang yang khawatir akan gagal. Ketakutan akan gagal membuat individu mengalami rasa kurang percaya diri, jika dibandingkan dengan individu yang percaya diri bahwa dirinya berkompeten maka karyawan akan menjalin kerja sama yang baik anatar rekan kerjanya dalam pekerjaan.

14. Budiastuti & Susanti 2018

Budiastuti & Susanti (2018) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Self-Efficacy, Employ Enggagement* Dan *Servant Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Perguruan Tinggi Swasta Di Purwokerto. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Self-Efficacy, Employ Enggagement, Servant Leadership* Dan *Organizational Citizenship*

*Behavior*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 180 mahasiswa yang terdiri dari 11 Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Self-Efficacy*, *Employ Engagement*, *Servant Leadership* dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja tenaga kependidikan. Tinggi rendahnya tingkat OCB dipengaruhi oleh *Self-efficacy*. Efikasi diri yang dirasakan individu merupakan sebuah keyakinan bahwa ia dapat mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya dan perasaan efikasi diri memotivasi individu untuk melakukan pekerjaan melebihi tugasnya.

15. Wulandari & Andriani 2019

Wulandari & Andriani (2019) melakukan penelitian yang berjudul *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryono Padang*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Perceived Organizational Support*, *Organizational Citizenship Behavior* dan *Komitmen Organisasional*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Adapun populasi dalam penelitian yaitu seluruh perawat bagian rawat inap Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryono sebanyak 137 perawat. Penelitian ini menemukan hasil bahwa semakin tinggi *Perceived Organizational Support* maka akan semakin tinggi pula tingkat *Organizational Citizenship Behavior*. *Perceived Organizational Support* yang meningkat dapat membuat karyawan merasa memiliki kewajiban untuk berkontribusi dan peduli pada kesejahteraan organisasi serta membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Hasil dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. *Komitmen organisasi* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship*

*Behavior* dan Komitmen organisasi secara signifikan memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perawat rawat inap di Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang.

**Tabel 2.1**  
**Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun & Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
1.	Siregar & Hadiyani (2019). <i>The Influence of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior to Employees of PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero)</i>	<i>Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior</i>	Analisis Regresi	<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
2.	Ringgasa & Badarwan (2017). <i>The Effect Of Self Efficacy On Organizational Citizenship Behavior (OCB) Employees Of Institut Agama Islam Negeri Kendari</i>	<i>Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behavior</i>	Metode Survei	<i>Self-Efficacy</i> memiliki dampak positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>



3.	Safitri & Riyanto (2020) . <i>The Effect Perceived Organizational Support, Organizational Commitmen And Work Motivation To Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Seacon Terminal</i>	<i>Perceived Organizational Support, Organizational Commitmen, Work Motivation, Organizational Citizenship Behavior</i>	Regresi Berganda	<i>Perceived Organizational Support, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior</i>
4.	Monnal, Lukito & Donard (2022). <i>The Effect of Leader Member Exchange and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction (Study at Branch Office of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, West Sumatra)</i>	<i>Leader Member Exchange, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Structural Ecuation Modelling (SEM)</i>	<i>Perceived Organizational Support berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior &amp;</i>
5.	Susanto (2015). <i>The Effect of Self Efficacy to Organizational</i>	<i>Self-Efficacy, Organizational Citizenship</i>	<i>purposive sampling</i>	<i>Self-Efficacy berpengaruh signifikan terhadap</i>

	<i>Citizenship Behavior at the XL Axiata Jakarta.</i>			<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
6.	Sa'adah (2018). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (Ocb)</i> Guru Di Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Hidayah Sidoarjo	<i>Efikasi Diri, Organizational Citizenship Behavior</i>	Regresi Sederhana	Efikasi diri berpengaruh positif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .
7.	Prasetyo (2016). Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Karyawan Bagian Rumah Tangga Universitas Negeri Yogyakarta	<i>Perceived Organizational Support, Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior</i>	Regresi Berganda	<i>Percieved Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizanship Behavior</i>
8.	Aswin dan Rahyuda (2017). Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior,</i>	<i>Path Analysis</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship</i>

	Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi	Kepuasan Kerja		<i>Behavior</i> yang dimediasi oleh kepuasan kerja
9.	Dalimunthe & Zuanda (2020). Pengaruh <i>Self Efficacy, Perceived Organizational Support</i> Dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang	<i>Self-Efficacy, Perceived Organizational Support, Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior</i>	Regresi berganda	<i>Self-efficacy</i> dan <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
10.	Sutanto & Setiawan (2018). Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan <i>Organizational Trust</i> Sebagai Variabel Intervening	<i>Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust</i>	<i>Path Analysis</i>	<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
11.	Ruslan (2016). Peran <i>Self Efficacy</i> Terhadap	<i>Self-Efficacy, Organizational</i>	Regresi Sederhana	Terdapat hubungan positif dan signifikan

	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Karyawan Di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang.	<i>Citizenship Behavior</i>		antara <i>Self-Efficacy</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
12.	Nursanti & Anissa (2014). Pengaruh Dukungan Supervisor Dan Pemberdayaan Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Dukungan Supervisor, Pemberdayaan, <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Regresi Sederhana	Dukungan supervisor berpengaruh signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
13.	Pertiwi (2019). Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Dan <i>Locus Of Control</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan <i>Job Satisfaction</i> Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam	<i>Self-Efficacy, Locus Of Control, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction</i>	Analisis Auter Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis	Secara langsung <i>Self Efficacy</i> , berpengaruh signifikan terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i> .
14.	Budiastuti & Susanti (2018). Pengaruh <i>Self Efficacy</i> ,	<i>Self-Efficacy, Employ Enggement,</i>	<i>Structural Ecuation</i>	Terdapat pengaruh antara <i>Self Efficacy</i> dan

	<i>Employ Enggagement Dan Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Perguruan Tinggi Swasta Di Purwokerto</i>	<i>Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Modelling (SEM)</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
15.	Wulandari & Andriani (2019). Pengaruh <i>Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior</i> Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr.Reksodiwiryo Padang	<i>Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasional</i>	<i>Structural Ecuation Modelling (SEM)</i>	<i>Perceived Organizational Suppport berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior</i>

Sumber: Data diolah 2023

## 2.2. Kajian Teori

### 2.2.1. *Self-Efficacy*

#### 2.2.1.1. Pengertian *Self-Efficacy*

*Self-Efficacy* merupakan sebuah keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya bahwa ia mampu melakukan sesuatu pada kondisi tertentu dengan berhasil (Bandura, 2006). Menurut Ardi dkk., (2017) *Self-efficacy* merupakan cerminan suatu keyakinan individu pada kemampuan dirinya dalam melakukan suatu tugas pada tingkat kinerja yang spesifik. Selanjutnya Ormrod (dalam Fitriani, 2017) berpendapat bahwa bahwa secara umum *self-efficacy* adalah penilaian seseorang atas kemampuan diri sendiri dalam melakukan perilaku tertentu ataupun dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut (Deany, 2016) *self-efficacy* merupakan keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri, dimana seseorang berhasil melakukan pekerjaannya, karena dalam beberapa tindakannya ia melihat adanya peluang untuk mencapai hasil yang diraih. Jadi kesimpulannya, *self-efficacy* merupakan hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau penilaian terhadap sejauh mana seseorang memprediksi kemampuannya sendiri untuk melakukan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu hasil yang ingin dicapai (Hasanah et al., 2019).

Konsep *self-efficacy* juga merupakan bagian dari teori kognitif sosial. Teori ini mengacu pada keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepadanya (Bandura, 2012). Semakin tinggi *self-efficacy*, semakin tinggi juga kepercayaan pada kemampuan diri sendiri untuk meraih keberhasilan. Demikian sebaliknya seseorang dengan *self-efficacy* rendah ketika dihadapkan dengan kondisi yang sulit maka cenderung akan mengurangi usahanya dan menyerah. Seseorang dengan tingkat efikasi diri yang tinggi cenderung mencapai kinerja yang lebih baik karena individu memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, stabilitas emosi dan kemampuan berhasil melaksanakan pekerjaan (Ardi et al., 2017).

Dalam islam juga mengajarkan tentang konsep *self-efficacy* seringkali kita ketahui bahwasannya allah tidak akan membebani hambanya kecuali sesuai dengan kemampuannya, hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 286 yang berbunyi:

لَئِلاَّ يُكَلِّفَ فِى سِاْآلِ عِباَءِهَا اِهاَءِى وَعِزَّاهِى مِا لَيْتَ بِا نُوَاطِىنَ لَآ اِطْاَءَ لَآ  
 رِباَءِا وَاَلِناخِ نُوَاطِاَ اَماَءِ مِا اِلاَّ وِءَءِءِىنَ اِلاَّ نُوَاطِىنَ لَآ اِطْاَءَ لَآ  
 عِزَّاهِى نُوَاطِاَ اَماَءِ مِا اِلاَّ وِءَءِءِىنَ اِلاَّ نُوَاطِىنَ لَآ اِطْاَءَ لَآ  
 عِزَّاهِى نُوَاطِاَ اَماَءِ مِا اِلاَّ وِءَءِءِىنَ اِلاَّ نُوَاطِىنَ لَآ اِطْاَءَ لَآ

Artinya :

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebijakan) yang diusahakannya. (mereka berdoa): “Ya Tuhan kami, janganlah engkau bebankan kepadakami beban yang berat sebagaimana engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memilikinya. Beri maafilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir”*”.

As-Shaghir memaknai ayat ini bahwa Allah tidak membebani seseorang, kecuali sesuai kesanggupannya, kecuali sesuai dengan yang bisa ditanggungnya, baginya apa yang diusahakannya dan atas hal itu pula yang diperolehnya.

Dari tafsiran ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah telah memberikan ujian dan tantangan sesuai dengan kemampuan hambanya, hal ini berkaitan dengan *self-efficacy* tiap individu hendaknya yakin pada diri sendiri bahwa mampu untuk menghadapi segala permasalahan yang terjadi dalam hidupnya & konsep tersebut seharusnya menjadi pegangan tiap individu dalam menghadapi setiap permasalahan dalam kehidupannya.

*Self-efficacy* juga termuat dalam surat Al-Imran ayat 139 yang

berbunyi:

وَالنَّارُ يَكُونُ لَهُمْ جُودًا مُّذْمُومًا  
فِيهَا يُصْلَوْنَ أُولَئِكَ  
فَالَّذِينَ كَفَرُوا  
وَالَّذِينَ كَانُوا  
يُشْرِكُونَ  
أُولَئِكَ  
سُجُودًا  
لِلَّذِينَ كَفَرُوا  
وَالَّذِينَ كَانُوا  
يُشْرِكُونَ  
أُولَئِكَ  
سُجُودًا



Artinya:

*“Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin”.*

Al-Mukhtasar menafsirkan ayat ini bahwa sebagai orang yang beriman hendaknya tidak bersedih hati hingga berlarut-larut, karena orang yang beriman adalah yang paling mulia dengan keimanannya dan paling terhormat karena pertolongan Allah serta harus yakin dan percaya atas janji-janji Allah untuk hambanya yang bertakwa.

Berdasarkan tafsiran Al-Mukhtasar dapat di ketahui bahwa sesungguhnya orang mukmin itu orang yang paling mulia di sisi Allah maka dari itu seorang individu hendaklah tidak perlu terlalu khawatir dan harus selalu yakin akan kemampuan dirinya dalam menghadapi segala cobaan ataupun tanggungjawab, karena Allah memiliki pertolongan untuk hambanya yang senantiasa bertaqwa kepadanya.

Ayat diatas juga didukung ayat lain yang bermakna serupa & berkaitan erat dengan keyakinan diri, ayat tersebut adalah surat Fussilat 30 yang berbunyi:

أَلَا الْإِنشَاءُ لِلَّهِ ذِكْرٌ وَآيَاتُهُ لَاحِقَاتٌ لِّالَّذِينَ كَفَرُوا سُبْحَانَ اللَّهِ عَمَّا يُشْرِكُونَ  
رُفُوعًا لِلَّهِ الْكِبْرُ وَالْجَلَالُ أَتَى عَلَى الْإِنشَاءِ لِقَاءُ رَبِّهِمْ أَتَى عَلَى الْإِنشَاءِ لِقَاءُ رَبِّهِمْ  
أَلَا الْإِنشَاءُ لِلَّهِ ذِكْرٌ وَآيَاتُهُ لَاحِقَاتٌ لِّالَّذِينَ كَفَرُوا سُبْحَانَ اللَّهِ عَمَّا يُشْرِكُونَ  
رُفُوعًا لِلَّهِ الْكِبْرُ وَالْجَلَالُ أَتَى عَلَى الْإِنشَاءِ لِقَاءُ رَبِّهِمْ أَتَى عَلَى الْإِنشَاءِ لِقَاءُ رَبِّهِمْ

Artinya:

*“Sesungguhnya orang-orang yang berkata, “Tuhan kami adalah Allah,” kemudian tetap (dalam pendiriannya), akan turun malaikat-malaikat kepada mereka (seraya berkata), “Janganlah kamu takut dan bersedih hati serta bergembiralah dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu.”*

Tafsir As-Shaghir memaknai ayat ini sebagaimana orang-orang yang menyatakan dan meyakini bahwa Allah adalah tuhannya maka

hendaklah tidak bersedih karena malaikat akan turun dan

menenangkannya supaya tidak bersedih atas apa yang dilalui didunia dan apa yang akan dihapai di akhirat nanti karena Allah telah menjanjikan surga untuknya.

Berdasarkan tafsiran As-Shaghir diatas dapat dilihat bahwa sebagai orang yang beriman harusnya kita selalu yakin dan percaya atas apa yang telah Allah janjikan kepada hambanya dan tidak bersedih sampai berlarut-larut atas apa yang di hadapi kedepannya. Hal ini berkaitan dengan *self- efficacy* pada seseorang, supaya tidak terlalu khawatir dan lebih percaya pada potensi dirinya bahwa mampu menyelesaikan pekerjaan ataupun tanggungjawabnya.

#### 2.2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Self-Efficacy*

Bandura (2006) menyatakan ada beberapa faktor utama yang mempengaruhi *self-efficacy* individu diantaranya, yaitu:

- a. Pengalaman atau keberhasilan seorang individu dalam menghadapi tugas atau tanggung jawab tertentu. Tingkat *self- efficacy* seorang individu akan lebih tinggi jika individu tersebut sudah pernah mengalami keberhasilan di masa lalunya, begitupun sebaliknya *self-efficacy* seseorang akan semakin rendah jika orang tersebut pernah mengalami kegagalan dimasa lalunya.
- b. Termotivasi dari pengalaman orang lain. Ketika individu melihat keberhasilan seseorang dalam aktivitas yang sama dan memandang orang tersebut memiliki kemampuan yang sebanding dengan dirinya, maka hal tersebut dapat meningkatkan *self-efficacy* individu, demikian sebaliknya jika individu melihat kegagalan seseorang maka dapat menurunkan tingkat *self-efficacy* dirinya.
- c. Persuasi verbal, adalah informasi tentang kemampuan seseorang yang disampaikan secara lisan oleh orang-orang yang berpengaruh untuk meningkatkan keyakinan individu bahwa kemampuan dalam dirinya dapat membantu untuk mencapai tujuan yang ingin dicapainya.

- d. Kondisi fisiologis yaitu kondisi fisik (sakit, lelah, dll) dan kondisi emosional (suasana hati, stres, dll). Situasi stres ini dapat memengaruhi kepercayaan diri dan kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan. Jika ada hal-hal negatif, seperti kelelahan, ketidaknyamanan, kecemasan atau depresi, maka akan menurunkan *self-efficacy*. Di sisi lain, jika seseorang memiliki kondisi yang prima, maka dapat memberikan kontribusi positif untuk perkembangan *self-efficacy*.

#### 2.2.1.3. Dimensi *Self-Efficacy*

Menurut Bandura (2006) ada beberapa dimensi *self-efficacy* yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur tingkat efikasi diri individu, yaitu:

##### *a. Magnitude*

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang diyakini dapat diselesaikan oleh individu. Jika individu menghadapi masalah atau tugas yang disusun sesuai tingkat kesulitannya, maka *self-efficacy* nya akan jatuh pada tingkatan tugas dari yang paling mudah, sedang, hingga yang sulit sesuai dengan kemampuan perilaku yang dibutuhkan pada masing-masing tingkat kesulitannya. Dimensi kesulitan berimplikasi pada pemilihan perilaku yang akan dicoba atau dihindari. Individu akan mencoba perilaku yang dianggap mampu untuk dikerjakan dan untuk perilaku yang dianggap diluar batas kemampuannya maka cenderung akan dihindari.

##### *b. Strength*

Dimensi ini berkaitan dengan kekuatan atau kelemahan keyakinan individu terhadap kemampuannya. Individu yang memiliki tingkat efikasi diri yang kuat terhadap kemampuannya cenderung ulet dan pantang menyerah dalam meningkatkan usahanya walaupun harus menghadapi rintangan. Begitupun sebaliknya individu dengan tingkat

*self-efficacy* yang lemah cenderung mudah terguncang oleh hambatan kecil ketika menyelesaikan tugasnya.

c. *Generality*

Dimensi ini merupakan dimensi yang berkaitan dengan luasnya bidang tugas yang dilakukan. Dalam menghadapi atau menyelesaikan masalah/tugas, sebagian individu memiliki keyakinan yang lemah terhadap aktivitas dan situasi tertentu yang tersebar dalam rangkaian aktivitas di berbagai situasi apapun.

2.2.1.4. Fungsi-Fungsi *Self-Efficacy*

Presepsi terhadap kemampuan diri secara psikologis mampu memengaruhi pikiran, perasaan, dan tindakan. Menurut (Bandura, 2006) *self-efficacy* yang terbentuk biasanya bersifat permanen dan tidak mudah berubah. Dibawah ini dijelaskan berbagai peranan dalam menciptakan *self-efficacy*:

- a. Menentukan keputusan perilaku: seseorang cenderung melakukan tugas yang di rasa dapat mereka lakukan dan merasa mempunyai kemampuan dibidang tersebut daripada tugas lainnya yang dirasa tidak ada kemampuan disana. Hal ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* memicu perilaku seorang individu.
- b. Menentukan *effort* dan daya juang mnghadapi rintangan. Menurut Bandura, *self-efficacy* menentukan kekuatan dan ketahanan individu dalam mengatasi tantangan dan situasi yang tidak nyaman. *Self-efficacy* yang tinggi dapat mengurangi kecemasan dalam menyelesaikan tanggungjawab dan membuat individu menjadi lebih fleksibel saat menghadapi hambatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Upaya lebih juga cenderung dilakukan karena diyakini bahwa upaya mereka tidak sia-sia.
- c. Menentukan pola pikir dan respon emosional. Seseorang dengan *self-efficacy* yang rendah menganggap bahwa dirinya tidak mampu untuk menghadapi hambatan dalam pekerjaannya. Ketika mengerjakan tugasnya, mereka cenderung membesar-besarkan suatu masalah jauh lebih serius daripada realita sebenarnya. Mereka sering merasa

pesimis, mudah putus asa dan depresi. Demikian sebaliknya seseorang yang memiliki *self-efficacy* tinggi memandang bahwa tugas yang sulit merupakan sebuah tantangan menarik yang harus diselesaikan. Pikiran dan emosi mereka lebih terbuka untuk mencari solusi atas masalah yang mereka hadapi.

- d. Memprediksi perilaku yang akan terjadi. Orang dengan efikasi diri yang tinggi cenderung lebih tertarik untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi. Cenderung lebih intens berinteraksi dengan lingkungan kerjanya. Ketika kerja kelompok mereka lebih kreatif dan solutif dalam menyikapi berbagai solusi permasalahan dan siap bekerja keras karena percaya pada kemampuannya sendiri. Di sisi lain, seseorang yang memiliki *self-efficacy* rendah cenderung lebih menutup diri dan kurang terlibat dalam kerja kelompok karena kesadaran mereka akan masalah dan kesulitan lebih besar daripada kesempatan untuk mengubah situasi.

## 2.2.2. *Perceived Organizational Support*

### 2.2.2.1. Pengertian *Perceived Organizational Support*

*Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi keyakinan karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kinerja dan kesejahteraan karyawannya (Rhoads & Eisenberger, 2002). Rhoades dan Eisenberger (2002) juga mendefinisikan bahwa *Perceived organizational support* adalah dukungan dari organisasi yang mengacu pada keyakinan karyawan tentang sejauh mana organisasi memperhatikan kehidupan dan kesejahteraannya, menilai dan mengevaluasi kinerjanya, mendengarkan keluhan dan memberikan pertimbangan tujuan yang ingin dicapai serta memperlakukan karyawan dengan seadil-adilnya. Selanjutnya Wayne (dalam Rahyuda, et. al 2017), mendefinisikan *Perceived organizational support* merupakan keyakinan secara umum yang dikembangkan oleh karyawan terhadap sejauh mana komitmen organisasi pada karyawannya yang dapat dinilai dari bagaimana cara organisasi menghargai kinerjanya, memperhatikan kehidupannya dan memberikan penghargaan atas kontribusi yang telah mereka berikan. Sedangkan menurut (Mufarrikhah et al., 2020)

*Perceived organizational support* adalah upaya organisasi yang dilakukan untuk mewujudkan kesejahteraan dan berbagai penghargaan yang diberikan kepada karyawan atas kontribusi dan evaluasi kinerjanya. Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan *perceived organizational support* adalah bentuk perhatian yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan sebagai bentuk kepedulian atas kontribusi dan pekerjaan yang telah dilakukan.

*Perceived organizational support* juga merupakan bentuk penghormatan perusahaan kepada keryawannya sebagai penghargaan atas kinerja dan kontribusi yang telah diberikan, dalam islam sangat dianjurkan untuk berperilaku sling menghargai & menghormati sebagaimana firman allah dalam QS; An-Nisa' ayat 86 yang berbunyi:

وَأِذَا نُبِئَ الْمُؤْمِنِينَ بِمَا أُعْتِبُوا فِيهِ مِنْهُ يُدْعُوا لِلْعَدْلِ مِنْهُمْ وَبِالْقُرْآنِ الْحَكِيمِ  
 وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّقُوا اللَّهَ يَأْتِيكُمْ بِهِ مِنْ أَسْفَلِ الْأُبْهُرِ  
 وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اسْأَلُوا عِبَادَ اللَّهِ الرَّحْمَةَ يُذْهِبُوا بِاللَّيْلِ مَا يَهْلِكُ فِي نَهَارِهِمْ وَيَأْتِيهِمْ مِنَ السَّمَاءِ أَمْطَارٌ وَأَمْطَارٌ مِثْلُ الْقُرْعَانِ  
 وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّقُوا اللَّهَ يَأْتِيكُمْ بِهِ مِنْ أَسْفَلِ الْأُبْهُرِ  
 وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اسْأَلُوا عِبَادَ اللَّهِ الرَّحْمَةَ يُذْهِبُوا بِاللَّيْلِ مَا يَهْلِكُ فِي نَهَارِهِمْ وَيَأْتِيهِمْ مِنَ السَّمَاءِ أَمْطَارٌ وَأَمْطَارٌ مِثْلُ الْقُرْعَانِ

Artinya:

“Apa bila kamu dihormati dengan suatu penghormatan, balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya atau balaslah dengan yang sepadan. Sesungguhnya Allah maha memperhitungkan segala sesuatu.”

Az-Zuhaili memaknai ayat tersebut bahwa sebagai orang mukmin ketika diberi sebuah penghormatan ataupun salam, hendaklah membalas dengan salam yang lebih baik atau minimal membalas dengan penghormatan yang sama. Sesungguhnya Allah akan menghisab setiap sesuatu dan akan membalas hal itu.

Dari tafsiran ayat diatas dapat dilihat bahwa Allah SWT. Telah memerintahkan kita untuk berbuat saling menghormati dan menghargai antar sesama. Hal ini berkaitan dengan perilaku *Perceived organizational support* bahwa bentuk perhatian perusahaan menjadi perantara hubungan timbal balik antara perusahaan dengan karyawan agar tercipta lingkungan organisasi yang loyal.

Ayat lain yang berkaitan dengan perilaku saling menghargai, saling mendukung dalam kebajikan juga dijelaskan dalam Surat Al-Hujarat ayat 10, yang berbunyi:

أَلَمْ يَأْمُرْنَا اللَّهُ بِالْعَمَلِ الصَّالِحِ الْكَلِيمِ  
 الَّذِي لَكُمْ فِيهَا حُرْمٌ وَإِنَّهَا لَكَلِمَةٌ  
 أَلَمْ يَأْمُرْنَا اللَّهُ بِالْعَمَلِ الصَّالِحِ الْكَلِيمِ  
 الَّذِي لَكُمْ فِيهَا حُرْمٌ وَإِنَّهَا لَكَلِمَةٌ

Artinya:

“*Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu  
 damaikanlah kedua saudaramu (yang bertikai) dan bertakwalah  
 kepada Allah agar kamu dirahmati*”.

Tafsir Al-Madinah memaknai ayat ini sebagaimana, Allah telah menegaskan bahwa sesama orang mukmin adalah saudara seagama, maka wajib memperbaiki hubungan antar saudara. Kemudian Allah perintahkan agar bertaqwa kepadanya supaya dapat meraih rahmatnya yang luas.

Berdasarkan tafsiran Al-Madinah dapat dilihat bahwa Allah telah perintahkan dan tegas pada orang mukmin bahwa sesungguhnya mereka adalah saudara seagama, yang hendaknya memperbaiki hubungan dengan saling memberikan timbal balik antar sesama, hal ini berkaitan dengan perilaku *perceived organizational support* bahwa ketika perusahaan secara berlebih memperhatikan karyawannya maka karyawan akan memberikan kontribusi yang lebih pula sehingga tercipta hubungan timbal balik yang baik.

#### 2.2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi *Perceived Organizational Support*

Ada beberapa aspek yang mempengaruhi *perceived organizational support*. Sigit (2003) menjelaskan beberapa faktor kompleks yang mempengaruhi di antaranya:

1. *Hallo Effect*, adalah memberikan penilaian ekstra (*judgement*) terhadap seseorang atau sesuatu yang masih melekat pada hasil persepsi yang dilakukan. *Hallo Effect* juga dapat diartikan sebagai



kehadiran atau keberadaan sesuatu, dalam hal ini kesimpulan yang diambil tidak murni.

2. *Attribution*, Atribusi mengacu pada cara seseorang menjelaskan alasan perilaku orang lain atau diri mereka sendiri. Atribusi adalah proses kognitif bagaimana orang membuat kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Terdapat dua jenis atribusi, yaitu atribusi disposisional dan atribusi situasional. Atribusi disposisional menghubungkan perilaku seseorang dengan faktor internal seperti sifat kepribadian, motivasi atau kemampuan, sedangkan atribusi situasional, menghubungkan antara perilaku seseorang dengan faktor eksternal seperti peralatan ataupun pengaruh sosial dari orang lain.
3. *Stereotyping* adalah atribusi karakteristik kepada individu hanya berdasarkan karakteristik yang ditemukan dalam suatu kelompok, berdasarkan sentimen rasial umum seperti yang didengar atau diketahui dari sumber lain. *Stereotyping* menggabungkan karakteristik yang baik atau buruk dari orang yang sedang dievaluasi.
4. *Projection* adalah mekanisme untuk mengantisipasi apa yang akan dilakukan orang yang diamati, dan pada saat yang sama pengamat membuat persiapan defensif untuk berjaga-jaga untuk melindungi dirinya dari apa yang akan dilakukan oleh orang yang diamati.

#### 2.2.2.3. Dimensi Perceived Organizational Support

Dimensi *perceived organizational support* Menurut (Rhoads & Eisenberger, 2002) mengemukakan bahwa ada tiga bentuk umum perlakuan dalam organisasi yang dianggap baik dan dapat meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan di kalangan karyawan, diantaranya:

1. Keadilan.

Faktor keadilan yang dimaksud adalah keadilan prosedural, yaitu menyangkut bagaimana cara mendistribusikan sumber daya yang

ada dalam organisasi secara adil. Keadilan yang terjadi secara berulang dalam memutuskan alokasi sumber daya sangat mempengaruhi persepsi dukungan organisasi karyawan, dengan ditunjukkan melalui adanya kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

## 2. Dukungan Atasan.

Tindakan atasan sebagai pimpinan organisasi bertanggung jawab untuk membimbing dan menentukan kinerja karyawan, oleh karena itu karyawan melihat tindakan atau perlakuan atasan terhadap dirinya baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan merupakan bentuk dari dukungan organisasi yang dirasakannya.

## 3. Imbalan dan Kondisi Kerja Organisasi.

Imbalan dalam bentuk penghargaan, gaji, dan promosi membantu menanamkan nilai positif terhadap kinerja karyawan, yang pada akhirnya juga membantu meningkatkan persepsi dukungan organisasi karyawan. Selain itu, adanya keamanan kerja yang berarti dapat memberikan jaminan pada karyawan bahwa organisasi akan mempertahankan status keanggotaannya dengan baik di masa mendatang, dengan tujuan untuk meningkatkan persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Selain itu peningkatan persepsi dukungan organisasi juga disebabkan karena kepercayaan organisasi terhadap kebijaksanaan karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Stresor peran seperti: terlalu banyaknya pekerjaan; tuntutan pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat; Pengaburan peran, termasuk kurangnya pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab individu, termasuk tugas pekerjaan yang saling bertentangan, dapat mengurangi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan.

### 2.2.2.4. Manfaat Perceived Organizational Support

Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) *Perceived organizational support* memiliki beberapa dampak yang meliputi:

#### 1. Komitmen organisasi

*Perceived organizational support* dapat menumbuhkan komitmen untuk memperhatikan kebaikan organisasi. Adanya komitmen tersebut meningkatkan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Selain itu, persepsi dukungan organisasi juga meningkatkan komitmen afektif dengan memenuhi kebutuhan sosio-emosional seperti rasa memiliki dan dukungan emosional.

2. Job-related effect.

*Perceived organizational support* memengaruhi respon afektif karyawan terhadap pekerjaan mereka, termasuk kepuasan kerja dan suasana hati yang positif. Kepuasan kerja yang dimaksud mengarah pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaan mereka. Suasana hati yang positif tidak sama dengan kepuasan kerja karena melibatkan keadaan emosional seseorang tanpa objek tertentu.

3. Keterlibatan kerja (*Job Involvement*)

Partisipasi dalam pekerjaan mengarah pada identifikasi dan minat pada pekerjaan spesifik yang dilakukan oleh karyawan. Kompetensi yang dirasakan karyawan berkaitan dengan minat. Memaksimalkan kompetensi seorang karyawan dapat meningkatkan *perceived organizational support* yaitu minat atau kemauan karyawan untuk bekerja.

4. Kinerja

*Perceived organizational support* dapat meningkatkan standar kinerja karyawan melalui tindakan yang memenuhi tanggung jawab yang telah ditentukan untuk kepentingan organisasi. Pekerjaan itu seperti peran tambahan yang mencakup membantu rekan kerja, mengambil tindakan untuk melindungi organisasi dari risiko, memberikan saran yang membangun dan memperoleh informasi dan keterampilan yang berguna bagi organisasi.

2.2.3. Organizational Citizenship Behavior

2.2.3.1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku positif individu dalam suatu organisasi yang dinyatakan sebagai bentuk kesediaan

secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan berkontribusi pada aktivitas organisasi melebihi dari ketentuan yang diharapkan organisasi. Selanjutnya (Selfi Adianita et al., 2017) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku kesukarelaan karyawan yang memiliki kemauan untuk menjalankan tugas dan bekerja melebihi dari tanggung jawabnya demi kemajuan dan keuntungan organisasi. Sedangkan menurut (Organ et al., 2006) *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku inisiatif yang muncul dari seorang individu, dimana perilaku individu ini tidak berhubungan dengan sistem penghargaan formal dan secara keseluruhan berkontribusi pada fungsi organisasi secara efektif. Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah tindakan sukarela dari individu, bukan bentuk tindakan yang memaksa dalam hal mengutamakan kepentingan organisasi, perilaku individu sebagai bentuk kepuasan atas kinerjanya, tidak dibentuk secara formal dan tidak berhubungan langsung dengan sistem penghargaan.

*Organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang sesuai dengan ajaran Islam, dijelaskan dalam Al-Qur'an bahwa sebagai umat Islam harus saling membantu untuk berbuat kebaikan. Sesuai dengan yang diungkapkan (Kamil et al., 2014) *Organizational citizenship behavior* dalam perspektif Islam adalah tindakan sukarela orang-orang yang sesuai dengan Syariat Islam dan hanya mengharapkan Falah atau ridha Allah. Hal ini sesuai dengan firman Allah QS. Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَمَا يَعْزُبُ عَنْكَ مِنَ الْعَمَلِ شَيْءٌ وَإِنَّا عَلِيمٌ بِالذَّالِمِينَ  
 وَمَا يَعْزُبُ عَنْكَ مِنَ الْعَمَلِ شَيْءٌ وَإِنَّا عَلِيمٌ بِالذَّالِمِينَ  
 وَمَا يَعْزُبُ عَنْكَ مِنَ الْعَمَلِ شَيْءٌ وَإِنَّا عَلِيمٌ بِالذَّالِمِينَ

Artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaannya.”

Quraish Shihab memaknai ayat tersebut bahwasannya sebagai orang mukmin hendaknya saling tolong menolong dalam berbuat baik dan dalam

melaksanakan semua bentuk ketaatan dan jangan saling tolong menolong dalam berbuat kemaksiatan serta melanggar ketentuan-ketentuan Allah. Takutlah dengan siksaan Allah, karena siksaan amat kejam bagi orang-orang yang menentanginya (Tafsir.com 2015).

Dari tafsiran ayat diatas dapat diketahui bahwa perilaku saling membantu dalam hal kebaikan sangat dianjurkan dalam islam, kecuali dalam hal-hal yang jelek. Hal tersebut juga berkaitan dengan perilaku *Organizational citizenship behavior* dimana individu dengan sukarela tanpa adanya paksaan melakukan tugas melebihi dari ketentuan organisasi atau bahkan membantu menyelesaikan pekerjaan rekanya demi tercapainya tujuan organisasi, sehingga dapat mewujudkan lingkungan organisasi yang positif. Perilaku berbuat kebajikan juga di jelaskan dalam surat Al-Insyirah ayat 7, yang berbunyi:

نَا إِذَا نَا  
اَصْبَحْنَا  
لَاغِ  
ت

Artinya:

*“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan),  
teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain)”*

Tafsir Al-Madinah memaknai ayat ini sebagaimana, ketika telah menyelesaikan dakwah atau ibadah maka berdo'alah secara bersungguh-sungguhlah kepada Allah. Lalu ketika selesai beramal maka mulailah melakukan amalan lain, supaya waktu kita terisi dengan hal-hal yang bermanfaat.

Berdasarkan tafsir Al-Madinah diatas dapat diketahui bahwa hendaknya setelah menyelesaikan pekerjaan maka melakukan pekerjaan lainnya, selain membuat pekerjaan cepat selesai, waktu kita juga jauh lebih bermanfaat. Hal ini sesuai dengan perilaku *Organizational citizenship behavior* bahwa seorang karyawan hendaknya selalu memanfaatkan waktunya untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat tercapai hasil kinerja yang maksimal.

Perilaku tentang berbuat kebajikan juga dijelaskan dalam Al-Quran surat As-Syura ayat 20, yang berbunyi:

مَنْ كَانَ يُؤْتِي مِثْلًا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ۚ إِنَّهُمْ يَأْتُونَ اللَّهَ نَعْتًا بَلُغَةً ۚ يَرْفَعُونَ كَلِمَاتٍ عَلِيمَةٍ ۚ وَمَنْ يُؤْتِ مِثْلًا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ۚ إِنَّهُمْ يَأْتُونَ اللَّهَ نَعْتًا بَلُغَةً ۚ يَرْفَعُونَ كَلِمَاتٍ عَلِيمَةٍ ۚ وَمَنْ يُؤْتِ مِثْلًا بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ۚ إِنَّهُمْ يَأْتُونَ اللَّهَ نَعْتًا بَلُغَةً ۚ يَرْفَعُونَ كَلِمَاتٍ عَلِيمَةٍ ۚ

Artinya:

*“Siapa yang menghendaki balasan di akhirat, akan Kami tambahkan balasan itu baginya. Siapa yang menghendaki balasan di dunia, Kami berikan kepadanya sebagian darinya (balasan dunia), tetapi dia tidak akan mendapat bagian sedikit pun di akhirat”.*

Tafsir Al-Wajiz memaknai ayat tersebut jika ingin mendapatkan pahala akhirat atas amalannya maka akan dilipatgandakan pahalanya. Jika menginginkan balasan di dunia dan untuk memenuhi syahwatnya maka akan diberikannya akan tetapi tidak sedikitpun yang disisahkan untuk akhiratnya.

Berdasarkan tafsiran dari As-Shaghir dapat diketahui bahwa ayat tersebut menganjurkan orang muslim ketika berbuat kebajikan kepada orang lain supaya tidak mengharap balasan di dunia tetapi mengharap imbalan untuk akhirat. Allah SWT akan mencatat setiap perbuatan yang dilakukan hambanya sekecil apapun. Setiap kebaikan akan dibalas dengan kebaikan. Sepanjang ajaran ini diingat oleh setiap muslim, maka seorang muslim akan selalu melakukan OCB, karena inti dari OCB adalah kebaikan yang dilakukan menyangkut hubungan dengan sesama yang harus disertai dengan niat ikhlas karena mengejar ridho Allah, dan hal ini sangat selaras dengan ajaran Islam (Diana, 2012).

### 2.2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Andriani dkk, 2012) ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) dan faktor tersebut cukup

simpel dan saling berkaitan satu dengan yang lain, faktor tersebut adalah:

1. Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai faktor penentu yang paling penting dari *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang memiliki kepuasan bekerja cenderung berbicara positif tentang organisasi, karena ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka, maka mereka senantiasa akan membalasnya. Balasan tersebut termasuk perasaan memiliki terhadap organisasi (*sense of belonging*) dan perilaku *organizational citizenship behavior*.
2. Iklim organisasi yang positif, membuat karyawan merasa ingin melakukan pekerjaannya melebihi dari tuntutan dalam *job description*, karyawan lebih bersedia untuk melampaui deskripsi pekerjaan dan selalu mendukung tujuan organisasi ketika supervisor memperlakukan karyawan dengan cara yang adil dan teliti serta percaya bahwa organisasi memperlakukannya dengan adil.
3. Kepribadian dan suasana hati (*mood*). Munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) baik pada individu ataupun kelompok salah satunya dipengaruhi oleh kepribadian dan *mood*. George dan Brief (2000) menjelaskan bahwa *mood* juga mempengaruhi kesediaan seseorang dalam membantu orang lain.
4. Persepsi terhadap dukungan organisasional. Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan dapat memprediksi tingkat *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasi memberikan umpan balik dan mengurangi ketimpangan dalam hubungan dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.
5. Masa kerja, OCB dapat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti senioritas dan jenis kelamin (*gender*). Masa kerja (senioritas) dapat digunakan sebagai prediktor *organizational citizenship behavior* karena variabel-variabel tersebut mewakili ukuran investasi karyawan dalam organisasi. Jenis kelamin (*gender*), dibandingkan dengan pria wanita lebih cenderung menunjukkan perilaku kerja, seperti membantu orang lain, berteman, dan bekerja sama dengan orang lain. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa wanita lebih memprioritaskan pembentukan hubungan (identitas relasional) dan menunjukkan



perilaku yang lebih membantu dibandingkan dengan pria (Rahmawati, 2000).

#### 2.2.3.3. Dimensi Organizational Citizenship Behavior

Menurut (Organ, Podsakoff, & Mackenzie, 2006) *oganizational citizenship behavior* memiliki lima dimensi yang meliputi:

##### 1. *Altruism*

Perilaku seorang karyawan ketika membantu rekan kerja yang sedang kesulitan dan dalam situasi yang mereka hadapi, baik yang berkaitan dengan tugas organisasi maupun urusan pribadi lainnya. Dimensi ini mengarah pada pemberian bantuan yang sifatnya tidak wajib atau bukan tanggungannya.

##### 2. *Conscientiousness*

Perilaku yang dibuktikan dengan upaya bekerja lebih dari ekspektasi perusahaan. Pekerjaan sukarela bukanlah kewajiban atau tugas seorang karyawan. Dimensi ini jauh melampaui pemenuhan tugas yang ditentukan.

##### 3. *Sportmanship*

Merupakan perilaku sportif, perilaku yang mentolerir keadaan dengan kondisi yang kurang ideal dalam suatu organisasi tanpa mengajukan keluhan. Seseorang dengan keterampilan *spotmanship* tinggi dapat meningkatkan suasana positif di antara karyawan, karyawan berperilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan karyawan lain sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

##### 4. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan teman kerja untuk menghindari masalah interpersonal. Seseorang dengan dimensi ini adalah orang yang peduli terhadap orang lain dan menghargainya.

##### 5. *Civic Virtue*

Perilaku yang menunjukkan tanggung jawab atas kehidupan organisasi (setelah terjadi perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk memperbaiki operasi atau tata cara organisasi dan melindungi sumber daya organisasi). Dimensi ini mengacu pada tanggung jawab yang diamanahkan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas kerja sesuai dengan bidang yang ditekuni.

#### 2.2.3.4. OCB-O Dan OCB-I

Menurut William & Anderson 1991 (dalam Dewi et al., 2016) *Organizational Citizenship Behavior* terbagi dalam dua kategori, yaitu OCB-O dan OCB-I. OCB-O adalah perilaku yang menguntungkan organisasi secara umum. Contohnya adalah tiba di tempat kerja lebih awal /tepat waktu dan menaati aturan informal yang ada dalam organisasi untuk menjaga ketertiban. OCB-I adalah perilaku yang secara tidak langsung juga memberikan manfaat terhadap organisasi. Seperti contoh membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir dan memberikan *personal attention* kepada karyawan lain. Kedua perilaku tersebut dapat meningkatkan fungsi organisasi dan berjalan melebihi dari tuntutan pekerjaan yang ditentukan organisasi.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa OCB-O merupakan perilaku yang memberikan keuntungan secara *general* bagi perusahaan. Sedangkan OCB-I adalah perilaku yang secara langsung menguntungkan individu dan secara tidak langsung juga memberikan manfaat untuk perusahaan. Dimensi *altruism* dan *courtesy* yang memiliki korelasi dengan hubungan secara langsung antara individu dan secara tidak langsung dengan perusahaan.

#### 2.2.3.5. Manfaat Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian yang dilakukan (Podsakoff et al., 2000) mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja organisasi memiliki manfaat yang terdiri dari:

1. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan produktivitas karyawan. Karyawan yang membantu rekan kerja lainnya dapat mempercepat penyelesaian tugas rekan kerja mereka dan pada waktunya juga meningkatkan produktivitas rekan kerja tersebut.

Seiring waktu berjalan, perilaku karyawan yang suportif dapat menyebarkan praktik terbaik ke seluruh unit kerja/tim.

2. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan produktivitas para manajer. Karyawan yang memperlihatkan perilaku *civic virtue* membantu manajer mendapatkan saran ataupun umpan balik yang bernilai dari karyawan tersebut untuk meningkatkan kinerja team. Karyawan berperilaku sopan yang menghindari konflik dengan rekan kerja membantu para pemimpin menghindari krisis manajemen.
3. *Organizational citizenship behavior* dapat menghemat sumber daya organisasi dan seluruh organisasi. Jika karyawan saling membantu untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa harus melibatkan manajer, maka manajer bisa memanfaatkan waktunya untuk tugas lain. Karyawan dengan tingkat ketelitian yang tinggi memerlukan pengawasan minimal dari supervisor, memungkinkan manajer untuk mendelegasikan lebih banyak tanggung jawab kepada mereka. Ini berarti manajer memiliki lebih banyak waktu untuk tugas-tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dengan pelatihan dan orientasi membantu organisasi mengurangi biaya yang terkait dengan tujuan ini. Karyawan yang menunjukkan sikap sportif membantu manajer tidak menghabiskan terlalu banyak waktu untuk menangani keluhan kecil karyawan.
4. *Organizational citizenship behavior* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk mempertahankan aktivitas kelompok. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan moral dan kerekatan kelompok, sehingga dapat menghemat energi dan waktu anggota kelompok atau manajer untuk memelihara fungsi kelompok. Karyawan yang berperilaku sopan kepada rekan kerja mengurangi konflik dalam kelompok dan dengan demikian dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan konflik.
5. *Organizational citizenship behavior* menjadi alat yang efektif untuk mengkoordinasikan aktivitas kelompok kerja. Menampilkan perilaku *civic virtue* (misalnya menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam rapat

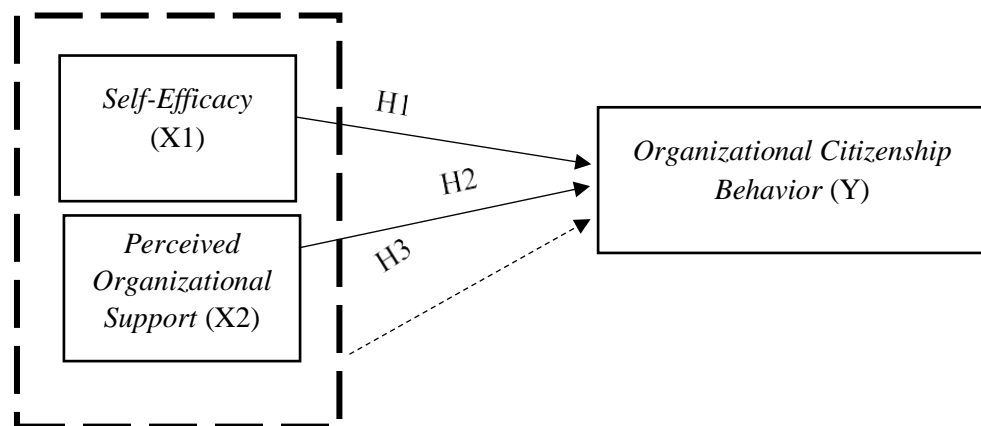
unit kerja) dapat membantu koordinasi antar anggota kelompok, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok. Perilaku *courtesy* (misalnya berbagi informasi pekerjaan dengan anggota kelompok lain) dapat menghindari masalah yang membutuhkan waktu dan usaha untuk menyelesaikannya.

6. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik. Perilaku yang bermanfaat dapat meningkatkan moral, kohesi, dan rasa saling memiliki di antara anggota tim, sehingga meningkatkan efektivitas organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik. Menjadi panutan bagi karyawan lain dengan perilaku sportif (misalnya tidak mengeluhkan masalah kecil) dapat meningkatkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
7. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Mendukung karyawan yang tidak masuk kerja atau yang memiliki beban kerja berat dapat meningkatkan stabilitas kerja dengan cara mengurangi variabilitas. Karyawan yang teliti berusaha untuk mempertahankan tingkat efisiensi yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi fluktuasi efisiensi unit kerja.
8. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan. Karyawan yang memiliki kedekatan dengan pasar secara sukarela memberikan informasi tentang perubahan lingkungan dan menyarankan bagaimana tindakan yang harus dilakukan terhadap perubahan tersebut sehingga organisasi bisa lebih cepat beradaptasi. Karyawan yang aktif menghadiri rapat organisasi membantu menyebarluaskan informasi penting yang perlu diketahui organisasi. Karyawan yang menunjukkan perilaku *conscientiousness* (misalnya, kemauan untuk mengambil tanggung jawab baru dan mempelajari hal baru) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

### **2.3. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu mengenai “Pengaruh *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



Keterangan :

—————> = Berhubungan Secara Parsial

-----> = Berhubungan Secara Simultan

Berdasarkan gambar 2.1 variabel *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* menjadi variable independent. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* menjadi variable dependen. Pada simbol anak panah utuh menandakan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel X1 terhadap variabel Y dan variabel X2 terhadap Y, pada simbol anak panah terputus-putus terdapat hubungan secara simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. (Ringgasa, 2017).

## 2.4. Hubungan Antar Variabel

### 2.4.1. Hubungan *Self Efficacy* dengan *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian yang dilakukan (Dalimunthe 2020) menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Sesuai dengan penelitian (Prasetyo et al., 2022), (Ringgasa, 2017) dan (Pertiwi, 2019) yang menyatakan bahwa individu dengan *self-efficacy* yang tinggi akan

menunjukkan rasa percaya diri terhadap kemampuannya sendiri, bersedia & rela membantu rekan kerja dalam pekerjaan, dan puas dengan pekerjaannya sehingga dapat mempengaruhi perilaku OCB yang lebih intens. Maka jika organisasi ingin meningkatkan tingkat OCB karyawannya, mereka harus meningkatkan tingkat efikasi diri yang rendah pada karyawan (Sujagad Susanto, 2015). Karena tinggi rendahnya tingkat OCB individu dipengaruhi oleh *Self-efficacy* (Budiastuti & susanti, 2018) dan semakin tinggi tingkat OCB karyawan maka semakin baik kinerja karyawan tersebut dan akan berpengaruh pada produktivitas perusahaan (Ruslan, 2016) dan (Sa'adah N, 2018).

#### 2.4.2. Hubungan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut penelitian (Muda et al., 2019), (Safitri & Riyanto, 2020) dan (Dalimunthe & Marta, 2020) menyebutkan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*. Perlakuan organisasi terhadap karyawan dipandang sebagai stimulus yang terorganisir dan dimaknai persepsi atas dukungan organisasi (Prasetyo, 2016). karyawan perlu mendapat dukungan dari organisasi dan perhatian atas kesejahteraan mereka, agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan mencapai tujuan organisasi (Aswin & Rahyuda, 2017). Artinya semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support* maka akan semakin tinggi pula tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan (Wulandari & Andriani, 2019), (Sutanto dan Roy, 2018) dan (Mantik et al., 2022).

### 2.5. Hipotesis Penelitian

Penelitian yang dilakukan (Ringgasa, 2017) dan (Susanto 2015) menyatakan bahwa *Self-efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

**H1 : *Self-efficacy* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.**

Penelitian yang dilakukan Muda et al., (2019) menyatakan *Perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational*

*citizenship behavior*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Theresia Waileruny (2014) yang menyatakan bahwa *Perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior*. Selain itu penelitian yang dilakukan Linda et al., (2019) menyatakan bahwa *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

**H2 : *Perceived organizational support* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.**

Penelitian yang dilakukan Dalimunthe & Marta (2020) menyatakan bahwa *Self-efficacy*, *Perceived organizational support* dan *employee engagement* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian tersebut dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

**H3 : *Self-efficacy* dan *perceived organizational support* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.**

Hipotesis yang di asumsikan dalam penelitian ini dapat dirumuskan pada tabel 2.2 berikut:

**Tabel 2.2**  
**Hipotesis Penelitian**

	<b>Hipotesis</b>
<b>H1</b>	<i>Self-efficacy</i> secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
<b>H2</b>	<i>Perceived organizational support</i> secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
<b>H3</b>	<i>Self-efficacy</i> dan <i>perceived organizational support</i> secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>

Sumber: Data diolah 2023

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian terstruktur dan bertujuan untuk dapat membuat generalisasi tentang populasi yang diteliti (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Menurut (Sugiyono 2018) *explanatory research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, dan melalui hasil penelitian tersebut dapat menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel dengan cara menguji hipotesis. Dalam hal ini hubungan variabel yang dibahas adalah *self-efficacy* (X1) dan *perceived organizational support* (X2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) sebagai variable dependen.

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

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya suatu penelitian untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti, baik data primer atau data sekunder (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Adapun penelitian ini dilakukan di BPRS Mitra Harmoni Malang. BPRS Mitra Harmoni Malang merupakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terbesar di Kota Malang yang memiliki karyawan sebanyak 34 karyawan dan memiliki 1 kantor kas di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.

#### **3.3. Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Populasi merupakan suatu golongan yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik sebuah kesimpulan. Populasi tidak hanya terdiri dari manusia, tetapi juga objek dan juga benda alam lainnya. Selain itu, populasi bukan hanya sekedar kuantitas objek atau subjek yang diteliti, tetapi mencakup semua sifat atau karakteristik dari subjek atau objek tersebut (Sugiyono 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang.



### 3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari sekumpulan objek atau subjek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu. Jumlah populasi yang relatif besar seringkali menyebabkan kesulitan bagi peneliti selama melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dari segi tenaga, waktu dan biaya. Oleh karena itu peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi dan kesimpulan dari sampel tersebut dapat digunakan untuk mewakili populasi, sehingga sampel tersebut harus dapat merepresentasikan populasi (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Rosoce (1982:253) dalam buku Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa penelitian yang menggunakan analisis dengan multivariate (korelasi/regresi berganda) maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya jumlah variabelnya 5 (independen & dependen), maka jumlah anggota sampel adalah  $10 \times 5 = 50$ . Jadi jumlah minimum sampel dalam penelitian ini adalah 30 sampel karena variabel dalam penelitian ini jumlahnya 3 (Independen & dependen) maka  $3 \times 10 = 30$ . Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi karyawan BPRS Mitra Harmoni Malang yang berjumlah 34 karyawan.

### 3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan Teknik *Sampling* Jenuh. Sampling jenuh atau sering disebut dengan sensus merupakan teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013). Teknik ini sering dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau peneliti ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil (Ahyar et al., 2020). Adapun sampel dari penelitian ini adalah seluruh populasi BPRS Mitra Harmoni Malang yang berjumlah sebanyak 34 karyawan.

### 3.5. Data dan Jenis Data

#### 3.5.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok, seperti hasil pengisian kuisioner ataupun hasil wawancara (Abdullah., 2015). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari

penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan *self-efficacy*, *perceived organizational support* dan *organizational citizenship behavior*.

### 3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah diproses dan diolah lebih lanjut serta disajikan oleh peneliti (pengumpul data primer) ataupun pihak lain (Abdullah., 2015). Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari literature yang dapat digunakan sebagai referensi atau rujukan dalam landasan teori pada BAB II.

## 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan dalam penelitian yang paling strategis karena tujuan utama penelitian adalah untuk didapatkannya sebuah data Ahyar & Juliana (Ahyar et al., 2020). Penelitian ini menggunakan kuisisioner dalam teknik pengumpulan datanya, kuisisioner yang disebar berupa google formulir yang berisi data identitas responden dan beberapa pertanyaan mengenai variabel, selain itu penulis juga merujuk dari beberapa literature seperti, jurnal, skripsi dan referensi lain yang berkorelasi dengan penelitian ini.

## 3.7. Instrumen Penelitian

### 3.7.1. Variabel Independen

Variabel independen atau disebut variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel dependen/terikat (Sugiyono 2018). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *self-efficacy* dan *perceived organizational support*. Definisi dari variabel tersebut terdapat dibawah ini:

1. Menurut (Fitriani, 2017) *Self efficacy* merupakan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas dan melakukan tindakan untuk mencapai tujuannya. Menurut (Subaidi, 2016) *Self-Efficacy* adalah keyakinan seseorang terhadap keterampilan dan kemampuannya sendiri dalam mengatur dan memecahkan suatu permasalahan guna mencapai hasil terbaik dalam tugas tertentu.
2. Menurut (Prasetyo, 2016) *Perceived organizational support* merupakan persepsi seorang karyawan terhadap sejauh mana

organisasi memberikan dukungan terhadap para karyawannya. *Perceived organizational support* menentukan keyakinan karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan dalam hidupnya, dalam hal ini yang dimaksud individu dalam organisasi (Khoirun & Sujianto, 2022).

### 3.7.2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau disebut variabel terikat merupakan variabel yang menjadi akibat karena dipengaruhi oleh variabel bebas/independen (Sugiyono 2018). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior*. Menurut (Kusumajati, 2014) *organizational citizenship behavior* merupakan tindakan sukarela karyawan melebihi tanggungjawab yang ditentukan organisasi seperti membantu rekan kerja dan bersikap sopan terhadap orang lain, yang menguntungkan organisasi dan tidak ada hubungannya dengan sistem penghargaan. Menurut (Adiawaty, 2021) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang ditunjukkan oleh produktivitas seorang karyawan di luar kewajibannya yang didefinisikan sebagai kesediaan karyawan untuk saling bekerja sama (*willingness to cooperative*) yang menjadi faktor penting dalam organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif.

## 3.8. Definisi Operasional Variabel

### 3.8.1. Variabel Independen

Pada penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* yang diukur dengan dimensi pada masing-masing variabel seperti yang dikemukakan oleh (Bandura, 2006) & (Rhoades & Eisenberger, 2002).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1.	<i>Self-Efficacy</i>	<i>Magnitude</i> (Tingkat	1. Saya yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit	Bandura (2006)

		kesulitan tugas)	2. Ketika menghadapi hal-hal yang sulit saya dapat menghadapinya dengan baik	
		<i>Strenght</i> (Kekuatan keyakinan pada kemampuan diri)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dapat mencapai sebagian besar tujuan saya</li> <li>2. Saya percaya saya dapat berhasil pada semua usaha yang saya lakukan</li> <li>3. Saya dapat menyelesaikan tugas dengan baik dibanding orang lain</li> </ol>	
		<i>Generality</i> (Luas bidang tugas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya yakin bisa bekerja secara efektif pada semua tugas</li> <li>2. Saya dapat mengatasi banyak tantangan yang menghadang</li> </ol>	

			3. Secara umum saya berpikir bahwa saya dapat memperoleh hasil yang penting bagi saya	
2.	<i>Perceived Organizational Support</i>	Keadilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan perhatian serta kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan</li> <li>2. Perusahaan memperlakukan karyawan secara hormat</li> <li>3. melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan</li> <li>4. Perusahaan memberikan kesempatan bersuara kepada karyawan dalam pengambilan keputusan</li> </ol>	(Rhoades & Eisenberger, 2002)

		Dukungan atasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atasan menghargai kontribusi yang diberikan karyawan</li> <li>2. Atasan memberikan arahan kepada karyawan</li> <li>3. Atasan mengevaluasi kinerja bawahan.</li> </ol>	
		Imbalan dan Kondisi kerja organisasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perusahaan memberikan penghargaan berupa kompensasi (gaji, tunjangan, bonus)</li> <li>2. Perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan</li> <li>3. Perusahaan memberikan tempat kerja yang nyaman bagi karyawan</li> </ol>	

			4. Perusahaan memberikan keamanan yang terjamin ketika karyawan melakukan pekerjaan	
--	--	--	---	--

Sumber Data diolah 2023

### 3.8.2. Variabel Dependen

Pada penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *Organizational Citizenship Behavior* yang diukur dengan menggunakan dimensi OCB seperti yang dikemukakan oleh Organ et al., (2006).

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel Dependen**

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Altruism</i>	1. Saya membantu rekan kerja yang sedang memiliki banyak pekerjaan 2. Saya membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk kerja 3. Saya bersedia dengan sepenuh hati membantu rekan kerja yang sedang menghadapi masalah	(Organ, Podsakoff, & Mackenzie, 2006)
		<i>Conscientiousness</i>	1. Saya tertib sesuai aturan perusahaan	

			<p>sekalipun tidak diawasi</p> <p>2. Saya selalu mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan</p> <p>3. Saya tidak mengambil waktu istirahat melebihi batas dari aturan perusahaan</p>	
		<i>Sportsmanship</i>	<p>1. Saya tidak membesar-besarkan masalah yang ada</p> <p>2. Saya tidak mengeluh terhadap kondisi dan pekerjaan yang diberikan</p> <p>3. Saya tidak mengkritik dan berkomentar terhadap hal-hal yang kurang ideal dalam perusahaan ini</p>	
		<i>Courtesy</i>	<p>1. Saya selalu menghindari konflik dengan rekan kerja</p>	



			<p>2. Saya menghormati hak orang lain dalam pekerjaan</p> <p>3. Saya sangat mempertimbangkan dampak yang timbul kepada rekan kerja dari tindakan yang saya lakukan</p>	
		<i>Civic Virtue</i>	<p>1. Saya berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan</p> <p>2. Saya berinisiatif dalam memberikan ide pada perusahaan</p> <p>3. Saya memperhatikan informasi yang berkaitan dengan perusahaan</p>	

Sumber: Data di olah 2023

### 3.9. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dapat diartikan sebagai suatu konvensi yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval yang berada pada alat ukur sehingga apabila digunakan maka dapat memberikan data kuantitatif (Sugiyono 2018). Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengetahui atau mengukur sebuah pendapat, sikap atau persepsi individu

atau kelompok tentang suatu fenomena atau peristiwa social (Pranatawijaya et al., 2019). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 tingkat skala. Modifikasi digunakan agar mendapatkan data penelitian yang lebih akurat, karena kategori jawaban Undeciden (netral, ragu-ragu, setuju tidak, tidak setuju pun tidak) memiliki arti ganda dan ambigu sehingga menimbulkan central efek tendensi yang menghilangkan banyak data penelitian dan mengurangi informasi yang cukup banyak (Hartanto, 2017). Skala likert yang digunakan seperti pada table berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (ST)

Sumber: Hartono (2017)

### 3.10. Uji Instrumen

#### 3.10.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

##### 3.10.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah kemampuan alat ukur dalam melakukan fungsinya guna mengukur objek yang diukur. Uji validitas berfungsi untuk mengukur keabsahan setiap pertanyaan/ Pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian (Janti, 2014). Uji validitas tersebut dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan nilai signifikansi 0,05 atau sebesar 5%.

Berikut adalah kriteria uji validitas:

- a. Instrumen penelitian dikatakan valid, jika nilai probabilitas  $< 0,05$  atau  $r$  hitung  $> r$  tabel.
- b. Instrumen penelitian dikatakan tidak valid, jika nilai probabilitas  $> 0,05$  atau  $r$  hitung  $< r$  tabel

### 3.10.1.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan mempunyai hasil yang konsisten, jika pengukuran dilakukan beberapa kali dengan alat ukur yang sama pula (Janti, 2014).

Berikut ini merupakan kriteria uji reliabilitas:

- a. Jika nilai koefisien reliabilitas atau Cronbach Alpha  $> 0,7$  maka data penelitian dikatakan memiliki konsistensi yang cukup kuat.
- b. Jika nilai koefisien reliabilitas atau Cronbach Alpha  $> 0,6$  maka data penelitian dikatakan memiliki konsistensi yang mencukupi.
- c. Jika nilai koefisien reliabilitas atau Cronbach Alpha  $< 0,6$  maka data penelitian dikatakan belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

### **3.10.1.3. Uji Asumsi Klasik**

#### 3.10.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Apabila model regresi tidak berdistribusi normal, maka uji statistik dikatakan tidak valid. Uji asumsi klasik dapat dideteksi dan diamati melalui sebaran data atau titik-titik dalam grafik pada histogram dari residualnya. Jika data terdistribusi di sekitar garis diagonal atau plot grafik histogram, maka model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas (Janie, 2012).

#### 3.10.1.3.2. Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan memplotkan grafik antara ZPRED dan SREID, dimana jika terdapat pola tertentu pada grafik, maka gangguan heteroskedastisitas akan muncul pada grafik (Abhimantra et al., 2013).

#### 3.10.1.3.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF diperoleh dibawah angka 10 atau tolerance di atas angka 10, maka model dapat dinyatakan terbebas dari gangguan multikolinieritas (Abhimantra et al., 2013).

### 3.10.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dirancang untuk menguji pengaruh 2 atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan yang linier antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya. Adapun rumus regresi linier berganda sesuai dengan variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behavior*

a = Konstanta

$b_1$ - $b_2$  = Koefisien regresi variabel independent

$X_1$  = *Self Efficacy*

$X_2$  = *Perceived Organizational Support*

e = *Standart error*

### 3.10.1.5. Uji Hipotesis

#### 3.10.1.5.1. Uji T (Parsial)

Uji T (Parsial) digunakan untuk menguji koefisien regresi yang berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dalam suatu penelitian (Ratnasari, 2017).

Berikut adalah kriteria uji reliabilitas:

- Jika nilai probabilitas  $> \alpha$  (sig. 0,05) maka  $H_0$  ditolak,
- Jika nilai probabilitas  $< \alpha$  (sig. 0,05) maka  $H_0$  diterima
- Jika nilai t-hitung  $>$  t-tabel maka  $H_0$  ditolak
- Jika nilai t-hitung  $<$  t-tabel maka  $H_0$  diterima

#### 3.10.1.5.2. Uji Simultan (F)

Uji simultan (F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama atau simultan (Lestari et al., 2019). Uji simultan (F) dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  ( $\alpha : 5\%$ ), maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  ( $\alpha : 5\%$ ), maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### 3.10.1.5.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh model variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen (Ratnasari, 2017). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Nilai  $R^2$  menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai  $R^2$  semakin rendah, maka kemampuan variabel independen rendah untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Begitu juga sebaliknya jika nilai  $R$  mendekati satu, maka variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen (Primasari, 2017).

Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Nilai Koefisien determinasi

R : Nilai Koefisien korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

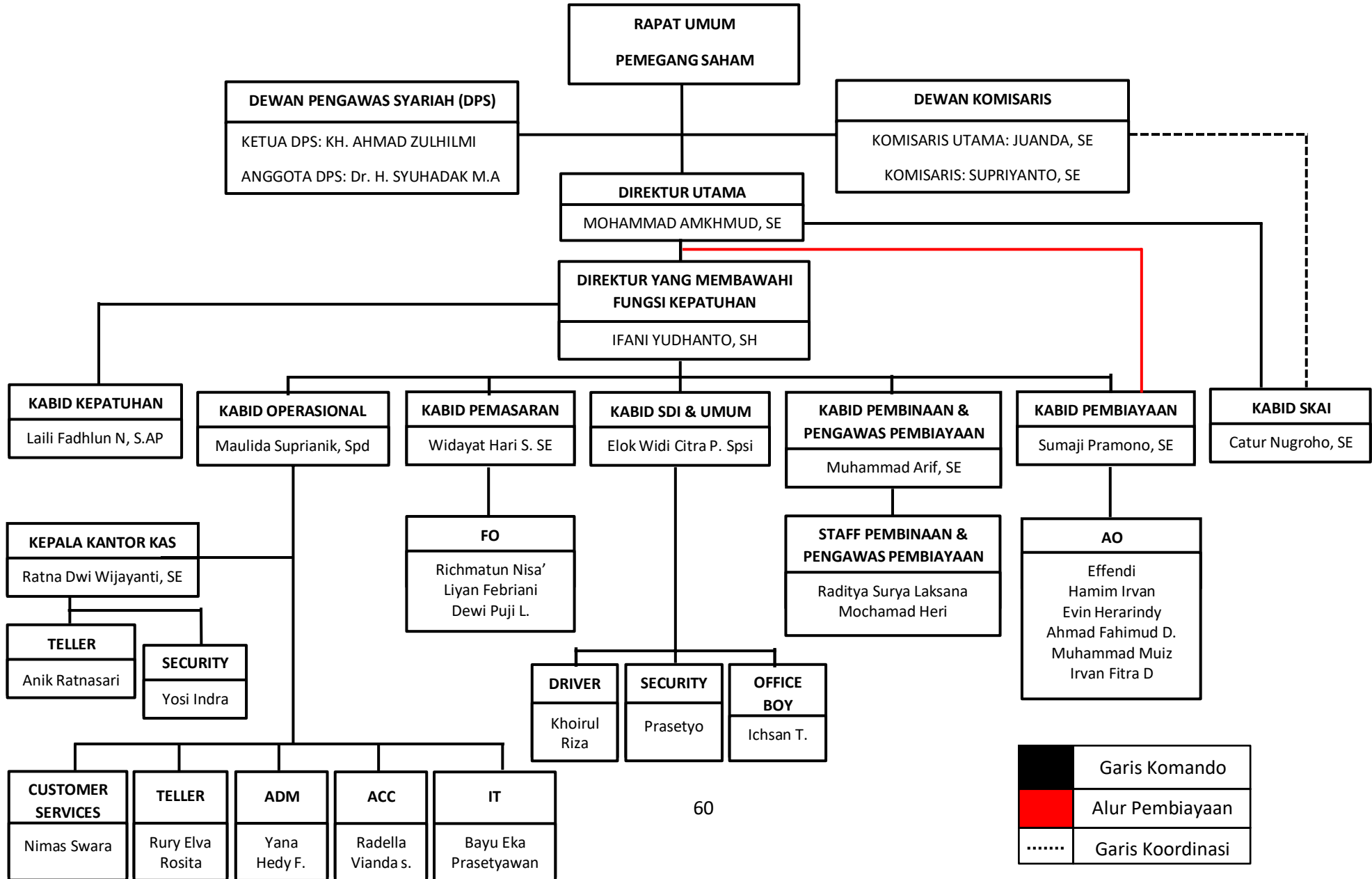
###### **4.1.1.1. Profil Perusahaan**

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Harmoni Kota Malang, merupakan salah satu Lembaga keuangan Syariah yang berdomisili di kota Malang tepatnya di Jl Ahmad Yani No. 20 G Kota Malang. PT. BPRS Mitra Harmoni Malang didirikan sesuai dengan Anggaran Dasar Perseroan No 56 tahun 2009, yang dibuat di Notaris Arswendy Kamuli,SH Notaris di Jakarta, dan telah di sahkan oleh Depatemen Hukum dan Hak Azasi Manusia dengan No. AHU.45630.AH.01.01 tahun 2009 dan perubahan anggaran dasar No. 49 tanggal 23 Juli tahun 2010 oleh Notaris Arswendy Kamuli,SH dan telah di sahkan oleh Depatemen Hukum dan Hak Azasi Manusia No. AHU.AH.01.10.21731, tanggal 23 Agustus 2010.

PT. BPRS Mitra Harmoni Malang sebagai salah satu lembaga keuangan syariah atau bank syariah memiliki upaya penuh dalam mendukung kemajuan perekonomian rakyat melalui kegiatan perbankan khususnya di wilayah kota Malang dan sekitarnya. Upaya yang di lakukan adalah dengan menyediakan pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai varian produk perbankan seperti tabungan, deposito, dan pembiayaan. Tentunya dengan berbagai fasilitas serta pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk wilayah kota Malang dan sekitarnya.

4.1.1.2. Struktur Organisasi

PT. BPRS Mitra Haroni Kota Malang



	Garis Komando
	Alur Pembiayaan
	Garis Koordinasi

#### 4.1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

##### Visi

Menjadi perusahaan jasa keuangan perbankan syariah sehat, kuat, besar dan amanah menuju prinsip syariah.

##### Misi

1. Memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah sebagai wujud partisipasi dalam membangun kesejahteraan ekonomi umat dengan berpegang pada prinsip kejujuran, keadilan, keerbukan dan universal.
2. Memberikan jasa perbankan dengan sepenuh hati.
3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi dan kreativitas yang berkelanjutan.
4. Mengembangkan sumber daya insane yang berakhlak dan profesional.

#### 4.1.1.4. Deskripsi Umum Responden

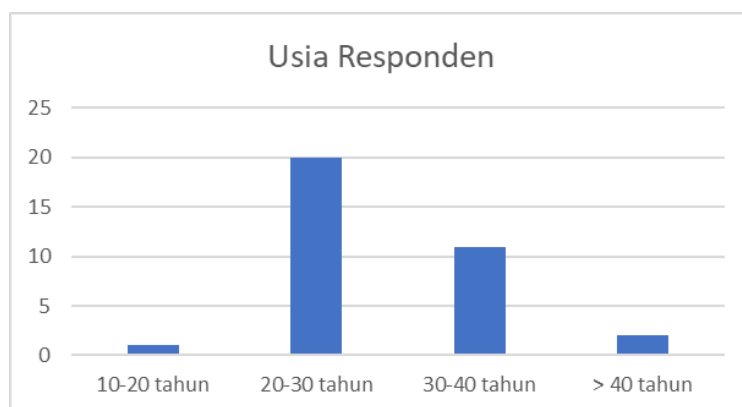
Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 34 orang. Karakteristik responden yang akan diuraikan pada gambaran umum responden terdiri dari: Usia, jenis kelamin, tahun lahir, pendidikan terakhir, dan lama bekerja.

#### 4.1.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan dalam gambar 4.1 berikut:

**Gambar 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Data diolah2023



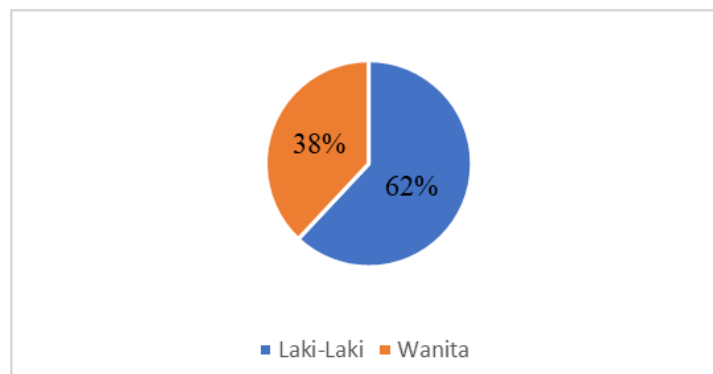
Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 34 responden mayoritas berusia antara 20-30 tahun sebanyak 20 karyawan dengan presentase sebanyak 58%. Kemudian berusia antara 30-40 tahun sebanyak 11 karyawan dengan presentase 33%, usia >40 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase 6% dan usia 10-20 tahun terdapat 1 orang dengan presentase 3%.

#### 4.1.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam gambar 4.2 berikut:

**Gambar 4.2**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Data diolah 2023

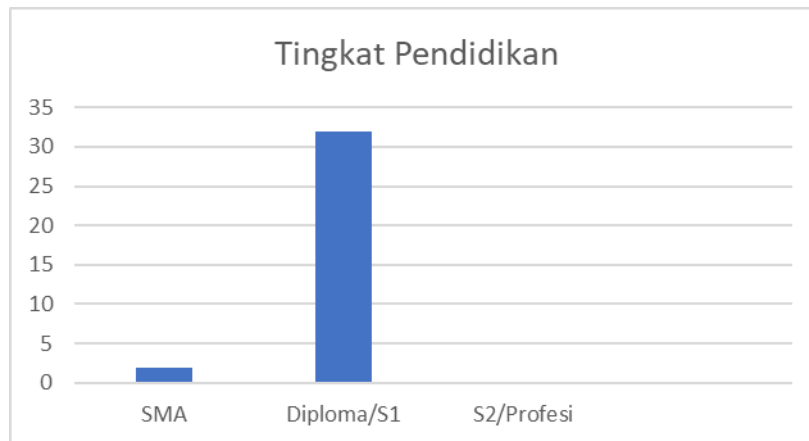
Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa dari 34 responden mayoritas berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 21 orang dengan presentase 62%, sedangkan wanita sebanyak 13 orang dengan presentase 38%.

#### 4.1.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan disajikan dalam gambar 4.3 berikut:

**Gambar 4.3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**



Sumber: Data diolah 2023

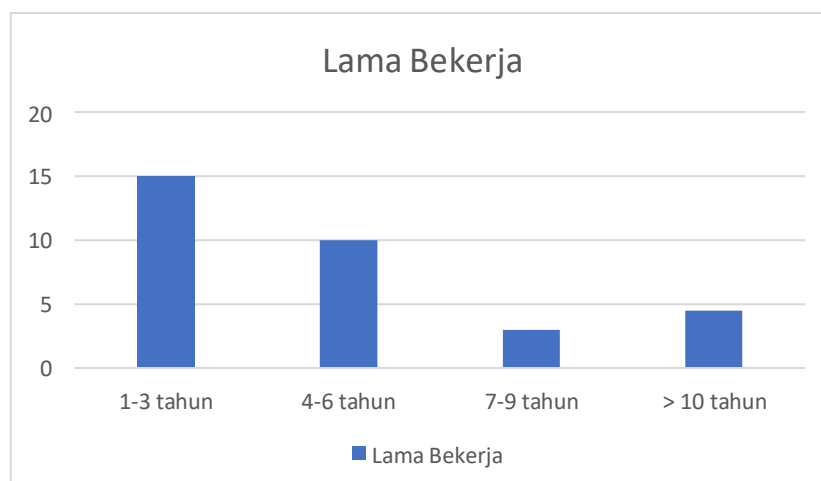
Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari 34 responden mayoritas berpendidikan diploma/sarjana yaitu sebanyak 32 orang dengan presentase 94%, sedangkan berpendidikan SMA/SLTA terdapat 2 orang dengan presentase 6% dan tidak ada karyawan yang memiliki tingkat pendidikan S2/profesi.

#### 4.1.1.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja disajikan dalam gambar 4.4 berikut:

**Gambar 4.4**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja



Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari 34 responden mayoritas lama bekerja di BPRS Mitra Harmoni dengan rentang waktu 1-3 tahun yaitu sebanyak 15 orang dengan presentase sebesar 44%, sedangkan rentang waktu 4-6 tahu sebanyak 10 orang dengan presentase 30%, rentang waktu >10 sebanyak 6 orang dengan presentase 17% dan rentang waktu 7-9 sebanyak 3 orang dengan presentase 9%.

#### 4.1.2. Distribusi Jawaban Responden

Distribusi variabel jawaban responden terkait variabel *self-efficacy*, *perceived organizational support*, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

##### 4.1.2.1. Variabel Self Efficacy

*Self-efficacy* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 dimensi. Data disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel (X1)**

Item	Keterangan								Total		Rata-rata
	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	5	14,7	27	79,4	1	2,9	1	2,9	34	100	3.05
X1.2	7	20,6	27	79,4	0	0	0	0	34	100	3.20
X1.3	12	35,3	22	64,7	0	0	0	0	34	100	3.35
X1.4	11	32,4	22	64,7	1	2,9	0	0	34	100	3.29
X1.5	6	17,6	25	73,5	2	5,9	1	2,9	34	100	3.05
X1.6	5	14,7	29	85,3	0	0	0	0	34	100	3.14
X1.7	4	11,8	29	85,3	1	2,9	0	0	34	100	3.08

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pernyataan saya yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit (X1.1) menunjukkan distribusi jawaban 2,9% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 79,4% setuju dan 14,7% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,05. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit.
- b. Pernyataan ketika menghadapi hal-hal yang sulit saya dapat menghadapinya dengan baik (X1.2) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 79,4% setuju dan 20,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,20. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa ketika menghadapi hal-hal yang sulit dapat menghadapinya dengan baik.
- c. Pernyataan Saya dapat mencapai sebagian besar tujuan saya (X1.3) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 64,7% setuju dan 35,3% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,35. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa dapat mencapai sebagian besar tujuannya.
- d. Pernyataan saya percaya dapat berhasil pada semua usaha yang saya lakukan (X1.4) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 64,7% setuju dan 32,4% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,29. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya percaya dapat berhasil pada semua usaha yang saya lakukan.
- e. Pernyataan saya dapat menyelesaikan tugas dengan baik dibanding orang lain (X1.5) menunjukkan distribusi jawaban 2,9% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 73,5% setuju dan 13,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,05. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya dapat menyelesaikan tugas dengan baik dibanding orang lain.

f. Pernyataan saya yakin bisa bekerja secara efektif pada semua tugas (X1.6) menunjukkan distribusi jawaban 2,9% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 85,3% setuju dan 14,7% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,14. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya yakin bisa bekerja secara efektif pada semua tugas.

g. Pernyataan saya dapat mengatasi banyak tantangan yang menghadang (X1.7) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 85,3% setuju dan 11,8% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,08. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya dapat mengatasi banyak tantangan yang menghadang.

#### 4.1.2.2. Variabel *Perceived Organizational Support*

*Perceived organizational support* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 dimensi. Data disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel (X2)**

Item	Keterangan								Total		Rata-rata
	Sangat setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat tidak setuju				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	7	20,6	25	73,5	2	5,9	0	0	34	100	3.14
X2.2	6	17,6	25	73,5	3	8,8	0	0	34	100	3.08
X2.3	8	23,5	24	70,6	2	5,9	0	0	34	100	3.17
X2.4	3	8,8	28	82,4	3	8,8	0	0	34	100	3
X2.5	6	17,6	25	73,5	3	8,8	0	0	34	100	3.08
X2.6	6	17,6	28	82,4	0	0	0	0	34	100	3.17
X2.7	10	29,4	24	70,6	0	0	0	0	34	100	3.29

X2.8	11	32,4	22	64,7	1	2,9	0	0	34	100	3.29
X2.9	8	23,5	26	76,5	0	0	0	0	34	100	3.23
X2.10	7	20,6	26	76,5	1	2,9	0	0	34	100	3.17
X2.11	5	14,7	29	85,3	0	0	0	0	34	100	3.14

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pernyataan saya merasa perusahaan memperhatikan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (X2.1) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 73,5% setuju dan 20,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,14. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa perusahaan memperhatikan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan.
- b. Pernyataan saya merasa perusahaan memberikan kesempatan bersuara kepada karyawan dalam pengambilan keputusan (X2.2) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 8,8% tidak setuju, 73,5% setuju dan 17,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,08. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa perusahaan memberikan kesempatan bersuara kepada karyawan dalam pengambilan keputusan.
- c. Pernyataan saya merasa perusahaan memperlakukan karyawan secara hormat (X2.3) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 70,6% setuju dan 23,5% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,17. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa perusahaan memperlakukan karyawan secara hormat.
- d. Pernyataan saya merasa perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan (X2.4) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 8,8% tidak setuju, 82,4% setuju dan 8,8% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3. Berdasarkan data tersebut menunjukkan

responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.

e. Pernyataan saya merasa atasan menghargai kontribusi yang diberikan karyawan (X2.5) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 8,8% tidak setuju, 73,5% setuju dan 17,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,08. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa atasan menghargai kontribusi yang diberikan karyawan.

f. Pernyataan saya merasa atasan memberikan arahan kepada karyawan (X2.6) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 82,4% setuju dan 17,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,17. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa atasan memberikan arahan kepada karyawan.

g. Pernyataan saya merasa atasan mengevaluasi kinerja karyawan (X2.7) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 70,6% setuju dan 29,4% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,29. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa atasan mengevaluasi kinerja karyawan.

h. Pernyataan perusahaan memberikan saya penghargaan berupa (Gaji/ Tunjangan/bonus) (X2.8) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 64,7% setuju dan 32,4% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,29. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa perusahaan memberikan saya penghargaan berupa (Gaji/ Tunjangan/bonus).

i. Pernyataan perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan (X2.9) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 76,5% setuju dan 23,5% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,23. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan

bahwa perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan.

j. Pernyataan saya merasa perusahaan memberikan tempat kerja yang nyaman untuk karyawan (X2.10) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 76,5% setuju dan 20,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,17. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya merasa perusahaan memberikan tempat kerja yang nyaman untuk karyawan.

k. Pernyataan perusahaan memberikan keamanan yang terjamin ketika saya melakukan pekerjaan (X2.11) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 85,3% setuju dan 14,7% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,14. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa perusahaan memberikan keamanan yang terjamin ketika saya melakukan pekerjaan.

#### 4.1.2.3. Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 dimensi. Data disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jawaban Responden Variabel (Y)**

Item	Keterangan								Total		Rata-rata
	Sangat setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat tidak setuju				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1.1	3	8,8	28	82,4	2	5,9	1	2,9	34	100	2.97
Y1.2	2	5,9	29	85,3	2	5,9	1	2,9	34	100	2.94
Y1.3	2	5,9	31	91,2	0	0	1	2,9	34	100	3
Y1.4	1	2,9	33	97,1	0	0	0	0	34	100	3.02
Y1.5	5	14,7	28	82,4	1	2,9	0	0	34	100	3.11



Y1.6	5	14,7	27	79,4	2	5,9	0	0	34	100	3.08
Y1.7	5	14,7	24	70,6	5	14,7	0	0	34	100	3
Y1.8	4	11,8	26	76,5	4	11,8	0	0	34	100	3
Y1.9	4	11,8	21	61,8	9	26,5	0	0	34	100	2.85
Y1.10	12	35,3	21	61,8	1	2,9	0	0	34	100	3.32
Y1.11	11	32,4	23	67,6	0	0	0	0	34	100	3.32
Y1.12	7	20,6	27	79,4	0	0	0	0	34	100	3.20
Y1.13	4	11,8	29	85,3	1	2,9	0	0	34	100	3.08
Y1.14	7	20,6	27	79,4	0	0	0	0	34	100	3.20

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pernyataan saya membantu rekan kerja yang sedang memiliki banyak pekerjaan (Y1.1) menunjukkan distribusi jawaban 2,9% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 82,4% setuju dan 8,8% sangat setuju dengan nilai rata-rata 2,97. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya membantu rekan kerja yang sedang memiliki banyak pekerjaan.
- b. Pernyataan saya membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk kerja (Y1.2) menunjukkan distribusi jawaban 2,9% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 85,3% setuju dan 5,9% sangat setuju dengan nilai rata-rata 2,94. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk kerja.
- c. Pernyataan saya bersedia dengan sepenuh hati membantu rekan kerja yang sedang memiliki masalah (Y1.3) menunjukkan distribusi jawaban 2,9% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 91,2% setuju dan 5,9% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya bersedia dengan sepenuh hati membantu rekan kerja yang sedang memiliki masalah.

d. Pernyataan saya selalu mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan (Y1.4) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 97,1% setuju dan 2,9% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,02. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya selalu mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan.

e. Pernyataan saya tertib sesuai aturan perusahaan sekalipun sedang tidak diawasi (Y1.5) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 82,4% setuju dan 14,7% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,11. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya tertib sesuai aturan perusahaan sekalipun sedang tidak diawasi.

f. Pernyataan saya tidak mengambil waktu istirahat melebihi batas dari aturan perusahaan (Y1.6) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 5,9% tidak setuju, 79,4% setuju dan 14,7% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,08. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya tidak mengambil waktu istirahat melebihi batas dari aturan perusahaan.

g. Pernyataan saya tidak memberi perhatian pada masalah yang terjadi, yang dapat memicu masalah tersebut menjadi lebih besar (Y1.7) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 14,7% tidak setuju, 70,6% setuju dan 14,7% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya tidak memberi perhatian pada masalah yang terjadi, yang dapat memicu masalah tersebut menjadi lebih besar.

h. Pernyataan saya tidak mengeluh, bagaimanapun kondisi dan pekerjaan yang diberikan kepada saya (Y1.8) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 11,8% tidak setuju, 76,5% setuju dan 11,8% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya tidak mengeluh, bagaimanapun kondisi dan pekerjaan yang diberikan kepada saya.

i. Pernyataan saya tidak mengkritik dan berkomentar terhadap hal-hal yang kurang ideal dalam perusahaan ini (Y1.9) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 26,5% tidak setuju, 61,8% setuju dan 11,8% sangat setuju dengan nilai rata-rata 2,85. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya tidak mengkritik dan berkomentar terhadap hal-hal yang kurang ideal dalam perusahaan ini.

j. Pernyataan saya selalu menghindari konflik dengan rekan kerja (Y1.10) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 61,8% setuju dan 35,3% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,32. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya selalu menghindari konflik dengan rekan kerja.

k. Pernyataan saya menghormati hak orang lain dalam pekerjaannya (Y1.11) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 67,6% setuju dan 32,4% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,32. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya menghormati hak orang lain dalam pekerjaannya.

l. Pernyataan saya sangat mempertimbangkan dampak yang timbul kepada rekan kerja dari tindakan yang saya lakukan (Y1.12) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 79,4% setuju dan 20,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,20. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya sangat mempertimbangkan dampak yang timbul kepada rekan kerja dari tindakan yang saya lakukan.

m. Pernyataan saya berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan yang tidak wajib diikuti, namun bersifat penting bagi keberlangsungan perusahaan (Y1.13) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 2,9% tidak setuju, 85,3% setuju dan 11,8% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,0. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya berpartisipasi dalam

kegiatan perusahaan yang tidak wajib diikuti, namun bersifat penting bagi keberlangsungan perusahaan.

n. Pernyataan saya memperhatikan segala informasi yang berkaitan dengan perusahaan (Y1.14) menunjukkan distribusi jawaban 0% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 79,4% setuju dan 20,6% sangat setuju dengan nilai rata-rata 3,20. Berdasarkan data tersebut menunjukkan responden cenderung setuju dengan pernyataan bahwa saya memperhatikan segala informasi yang berkaitan dengan perusahaan.

## 4.2. Uji Instrumen

### 4.2.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### 4.2.1.1. Uji Validitas

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016), Uji validitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui suatu kebenaran dan juga ketepatan pada suatu masalah dengan mengukur tingkat variabel yang di teliti, Maka dari itu jika terdapat pertanyaan/pernyataan dalam sebuah kuisisioner dapat diungkapkan apa yang harus diukur dengan kuisisioner tersebut, Maka kuisisioner akan dikatakan efektif.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Self-Efficacy</i> (X1)	X1.1	0,816	0,339	Valid
	X1.2	0,581	0,339	Valid
	X1.3	0,561	0,339	Valid
	X1.4	0,700	0,339	Valid
	X1.5	0,720	0,339	Valid
	X1.6	0,372	0,339	Valid
	X1.7	0,377	0,339	Valid
<i>Perceived Organizational</i>	X2.1	0,825	0,339	Valid
	X2.2	0,858	0,339	Valid

<i>Support</i> (X2)	X2.3	0,736	0,339	Valid	
	X2.4	0,733	0,339	Valid	
	X2.5	0,797	0,339	Valid	
	X2.6	0,687	0,339	Valid	
	X2.7	0,705	0,339	Valid	
	X2.8	0,652	0,339	Valid	
	X2.9	0,769	0,339	Valid	
	X2.10	0,818	0,339	Valid	
	X2.11	0,799	0,339	Valid	
	<i>Organizational</i> <i>Citizenship</i> <i>Behavior</i> (Y)	Y1	0,515	0,339	Valid
		Y2	0,573	0,339	Valid
Y3		0,524	0,339	Valid	
Y4		0,386	0,339	Valid	
Y5		0,479	0,339	Valid	
Y6		0,591	0,339	Valid	
Y7		0,562	0,339	Valid	
Y8		0,575	0,339	Valid	
Y9		0,598	0,339	Valid	
Y10		0,574	0,339	Valid	
Y11		0,520	0,339	Valid	
Y12		0,459	0,339	Valid	
Y13		0,615	0,339	Valid	
Y14		0,459	0,339	Valid	

Sumber: Data diolah 2023

Dari Tabel diatas menunjukkan hasil dari pengolahan SPSS pada indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel. Dapat diketahui bahwa dari 32 item pertanyaan yang diberikan kepada 34 responden, bahwa keseluruhan item yang digunakan sebagai alat ukur variabel *Self efficacy* (X1), *Perceived organizational support* (X2) dan *Organizational citizenship behavior* (Y) adalah Valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung (pearson correlation) yang lebih besar dari nilai r tabel (0,339).

Sehingga hasil tersebut menunjukkan keseluruhan item pertanyaan pada masing-masing variabel dinyatakan valid dan indikator yang digunakan benar-benar dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diukur.

#### 4.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel (Abhimantra et al., 2013). Reliabel atau tidaknya suatu kuesioner dapat diketahui dari nilai Cronbach's Alpha. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$  (Janti, 2014). Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Self-Efficacy (X1)</i>	0,722	0,70	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support (X2)</i>	0,925	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel independen adalah reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	0,803	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur seluruh variabel dependen adalah reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

#### 4.2.1.3. Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.1.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai P value (sig) > 0.05. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal apabila nilai P value (sig) < 0.05 (Primasari, 2018). Hasil uji normalitas ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.94472742
Most Extreme Differences	Absolute	.145
	Positive	.102
	Negative	-.145
Test Statistic		.145
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah 2023

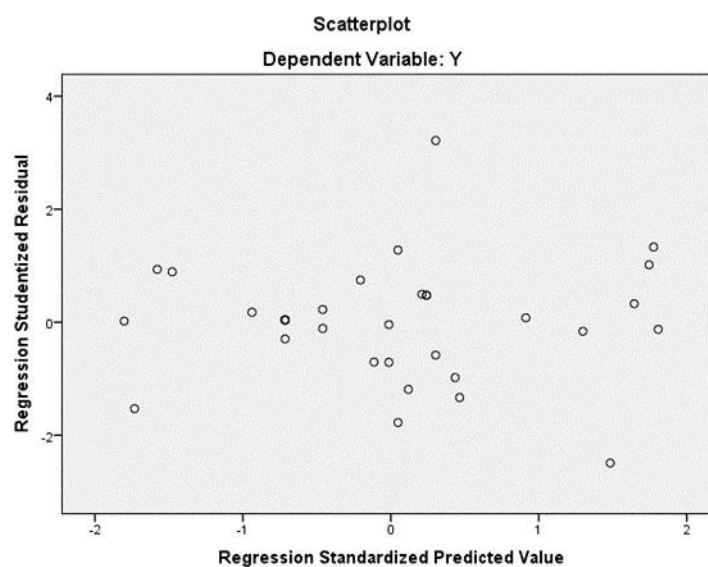
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogrov Smirnov nilai signifikansinya sebesar 0,068 lebih besar dari 0,05 yang artinya data berdistribusi normal.

##### 4.2.1.3.2. Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya ketidaksamaan variance dari residual

tiap data observasi (Primasari, 2017). Untuk mengetahui terjadinya heterokedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel independen dengan residualnya (Janie, 2012). Pola menyebar dan tidak membentuk pola tertentu pada grafik menunjukkan tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas (Abhimantra et al., 2013). Berikut adalah gambar hasil uji heteroskedastisitas:

**Gambar 4.5**  
**Uji Heteroskedestisitas**



Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa titik Scatterplot menyebar serta tidak membentuk pola tertentu untuk variabel OCB sebagai variabel dependen. Sehingga menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

#### 4.2.1.3.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen (bebas). Untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dalam regresi, maka dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai *tolerance* yang digunakan untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah  $> 0,10$  dan nilai



VIF digunakan untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah  $VIF < 10$ . Model regresi dikatakan baik jika tidak memiliki korelasi antar variabel independen (Bebas) (Primasari, 2017). Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.282	7.554		2.553	.016		
	X1	.452	.257	.270	1.756	.089	.999	1.001
	X2	.397	.136	.448	2.913	.007	.999	1.001

a. Dependent Variable: Y  
Sumber: Data diola 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam penelitian ini. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai tolerance  $> 0,1$  dan  $VIF < 10$ . Sehingga menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi.

#### 4.2.2. Model Struktural (*Inner Model*)

##### 4.2.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Purnomo (2016) analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan satu variabel dependen. Dapat ditulis persamaannya sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = *Organizational Citizenship Behavior*

a = Konstanta

$b_1$ - $b_2$  = Koefisien regresi variabel independent

$X_1$  = *Self Efficacy*

$X_2$  = *Perceived Organizational Support*

$e$  = *Standart error*

**Tabel 4.9**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.282	7.554		2.553	.016
X1	.452	.257	.270	1.756	.089
X2	.397	.136	.448	2.913	.007

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil uji regresi linear maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 19.282 + 0.452X_1 + 0.397X_2$$

#### 4.1.1.1. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Abhimantra et al., 2013). Uji T menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05). Hipotesis diterima apabila nilai signifikansi < 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, hipotesis ditolak apabila nilai signifikansi > 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Lieny, 2021).

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji T (Parsial)**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.553	.016
<i>Self efficacy</i>	1.756	.089
<i>Perceived organizational support</i>	2.913	.007

a. Dependent Variable OCB

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa :

1. Variabel *self-efficacy* memiliki nilai signifikansi 0,089 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *self-efficacy* tidak berpengaruh terhadap OCB.
2. Variabel *perceived organizational support* memiliki nilai signifikansi 0,007 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *perceived organizational support* berpengaruh terhadap OCB.

#### 4.1.1.2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan guna untuk mengetahui apakah pada setiap variabel independen mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependennya secara simultan atau bersama-sama. Uji simultan adalah suatu uji untuk menguji signifikansi sebuah pengaruh beberapa variabel X terhadap Y.

**Tabel 4.11**  
**UJI F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.108	2	52.054	5.639	.008 <sup>b</sup>
	Residual	286.157	31	9.231		
	Total	390.265	33			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel uji f diatas diperoleh nilai F sebesar 5.693 dengan nilai sig.  $0.008 < 0.05$  maka secara simultan terdapat pengaruh variabel *self-efficacy* dan *perceived organizational support* terhadap OCB (Y). begitu juga dilihat dengan menggunakan f tabel, nilai f tabel 3,305 sedangkan nilai f hitung 5,639. Nilai f hitung lebih besar daripada nilai f tabel maka terdapat pengaruh secara simultan variabel *self-efficacy* dan

*perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.

#### 4.2.2.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat (Ratnasari, 2017). Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 <sup>a</sup>	.267	.219	3.03823

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah 2023

b.

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,219. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 mampu menjelaskan variabel Y sebesar 21%. Sedangkan sisanya sebesar 79% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil bahwa seluruh item pernyataan dari indikator *self-efficacy* yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Indikator *self-efficacy* diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Bandura 2006). Rata-rata skor dalam deskripsi jawaban responden menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap item pernyataan. Pernyataan terkait *self-efficacy* serta pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) didukung dan diperkuat dengan hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Sementara pada uji hipotesis secara parsial

(t) pada tabel 4.10 menunjukkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh *Self-efficacy* (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y1). *Self-efficacy* memiliki nilai t hitung < t tabel dengan nilai sebesar  $1.756 < 2.03693$  dan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0.089 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa *Self-efficacy* (X1) tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini yang mengasumsikan bahwa **“Self-Efficacy berpengaruh secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior” (H1)** ditolak.

*Self-efficacy* karyawan muncul karena mereka cenderung terbiasa melakukan pekerjaannya secara mandiri (individu) sehingga menyebabkan antar karyawan berfikir bahwa rekan kerja lainnya juga mampu menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri. Kebiasaan tersebut muncul karena adanya pelatihan yang diberikan dari perusahaan, pengalaman ataupun keberhasilan sebelumnya dan massa kerja mereka. Sehingga ketika melakukan pekerjaan karyawan cenderung bersifat individual, yang menyebabkan menurunnya tingkat OCB karyawan sehingga tidak terdapat perilaku membantu antar karyawan dalam bekerja. Menurut Eisele & D’Amato (2011) *self-efficacy* lebih bersifat pada kemampuan individual sehingga di tempat kerja antar sesama karyawan memiliki keyakinan bahwa dapat mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya masing-masing. Kemudian Eisele (2011) juga menjelaskan bahwa dalam konteks organisasi tingginya *self-efficacy* individu disebabkan karena pelatihan yang di fokuskan pada pengembangan secara individual yang mengakibatkan karyawan terlatih untuk menyelesaikan tugas secara mandiri

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Flaviani & Azizah, 2022) yang menyatakan bahwa *Self efficacy* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Dani Saadi, 2021) yang menyatakan bahwa *Self efficacy* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kemudian penelitian (Prasetyaningrum & Simamarta, 2016) yang juga menyatakan bahwa *Self efficacy* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

#### **4.3.2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari indikator *perceived organizational support* yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Indikator *perceived organizational support* diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rhoades & Eisenberger, 2002). Rata-rata skor dalam deskripsi jawaban responden menunjukkan bahwa responden cenderung setuju terhadap item pernyataan. Pernyataan terkait *perceived organizational support* serta pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) didukung dan diperkuat dengan hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel 1.4 *perceived organizational support* (X2) memiliki nilai t hitung  $2.913 > 2.03693$  lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* (X2) memiliki pengaruh terhadap OCB (Y). Maka hipotesis yang mengasumsikan bahwa **“*Perceived Organizational Support* berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” (H2)** diterima.

Pengaruh positif dan signifikan menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki persepsi dukungan organisasi yang positif pada organisasinya akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) (Muda et al., 2019). Hal tersebut dikarenakan ketika karyawan memiliki didukung penuh dari organisasi, maka akan timbul rasa memiliki hutang kepada organisasi dan merasa harus membayar utang tersebut, sehingga mereka akan memberikan kontribusi terbaik sebagai timbal balik/ membayar hutangnya kepada organisasi. Hal tersebut dapat berdampak terhadap kinerja yang melebihi tuntutan perusahaan (*organizational citizenship behavior*). Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sutanto dan Roy, 2018) yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

#### **4.3.3. Pengaruh *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan (Uji f) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel *self-efficacy* (X1) dan *perceived organizational support* (X2) terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y). Hasil uji f pada tabel 4.11 diperoleh nilai F sebesar 5.693 dengan nilai sig.  $0.008 < 0.05$  maka secara simultan terdapat pengaruh variabel *self-efficacy* dan *perceived organizational support* terhadap variabel *organizational citizenship behavior* (Y). begitu juga jika dilihat dari nilai f tabel sebesar 3,305 sedangkan nilai f hitung 5,639. Nilai f hitung lebih besar daripada nilai f tabel yang artinya terdapat pengaruh secara simultan variabel *self-efficacy* dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Maka hipotesis ke tiga dalam penelitian ini yang mengasumsikan bahwa **“*Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*” (H3) diterima.**

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik *self-efficacy* dan *perceived organizational support* seorang karyawan maka akan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan juga. Menurut Organ (dalam Titisari, 2014) menyatakan bahwa meningkatnya perilaku OCB pada karyawan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu, Faktor internal, merupakan faktor yang berasal dari karyawan itu sendiri, seperti kemampuan diri, kepuasan kerja, karakteristik pekerjaan, komitmen organisasi, kepribadian, loyalitas, semangat kerja karyawan, motivasi, dan sebagainya. Kemudian yang kedua yaitu faktor eksternal, merupakan faktor yang berasal dari luar diri pegawai, seperti gaya kepemimpinan, kepercayaan terhadap pimpinan, budaya organisasi, dukungan organisasi, dan sebagainya.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ullah et al., 2021) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* mengarah pada perilaku anggota organisasi. Selain itu, *organizational citizenship behavior* (OCB) juga dipengaruhi oleh *perceived organizational support*. Penelitian lain yang dilakukan (Dalimunthe & Marta, 2020) juga menyatakan bahwa *self-*

*efficacy* dan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Kemudian penelitian yang dilakukan (Lestari & Saputra, 2022) juga menyatakan demikian bahwa *self-efficacy* dan *perceived organizational support* secara bersama-sama berpengaruh terhadap OCB.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Self-efficacy* tidak memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* pada pegawai muncul karena mereka terbiasa bekerja secara mandiri yang disebabkan adanya pelatihan dari perusahaan, pengalaman pribadi ataupun masa kerja. Sehingga dalam melakukan pekerjaan karyawan cenderung bersifat individual, hal ini menyebabkan menurunnya tingkat OCB karyawan karena tidak terdapat perilaku membantu antar karyawan (*altruism*).
2. *Perceived organizational support* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki persepsi dukungan organisasi yang positif pada organisasinya akan meningkatkan perilaku OCB, karena ketika karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, akan timbul rasa hutang dan merasa harus membayarnya dengan memberikan kontribusi lebih pada perusahaan. Oleh sebab itu semakin tinggi *Perceived organizational support* maka semakin tinggi pula tingkat OCB karyawan.
3. *Self-efficacy* dan *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *self-efficacy* dan *perceived organizational support* maka dapat meningkatkan OCB karyawan.

#### 5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan di masa yang akan datang sebagai berikut:

1. Bagi pihak perbankan diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi OCB karyawan agar dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas dan mengembangkan objek penelitian dengan menambah jumlah sampel yang lebih banyak.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan variabel yang sudah ada dengan menambah variabel baru dimana pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi OCB. Variabel yang dapat ditambahkan misalnya variabel *Servant Leadership*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Aswaja Pressindo.  
<https://idr.uin-antasari.ac.id/5014/>
- Abhimantra, A., Rahmi Maulina, A., & Agustianingsih, E. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah (Mahasiswa) Dalam Memilih Menabung Pada Bank Syariah*. *Proceeding PESAT*, 5.  
<https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/pesat/article/view/1179/1040>
- Adiawaty, S. (2021). *Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior dalam Perspektif Islam*. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 24(1), 135–138.  
<https://ibn.e-journal.id/index.php/ESENSI/article/view/233/203>
- Ahyar, H., Juliana Sukmana, D., Helmina Andriani, Roushandy Asri, Jumari Ustawaty, Evi Fatmi Utmai, Dhika Juliana Sukmana, & Ria Rahmatul Istiqomah. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.  
<https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Andriani dkk. (2012). *Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja pada Karyawan*. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 03(01), 341–254.  
<https://tinyurl.com/library-binus>
- Ardi, Astuti, & Sulisty. (2017). *Pengaruh Self Efficacy Terhadap Employee Engagement Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 52(1).  
<https://media.neliti.com/media/publications/202050-pengaruh-self-efficacy-terhadap-employee.pdf>
- Aswin, A. E., & Rahyuda, A. G. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(5), 2729–2755.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/29846/18532>
- Ayuningtyas, R. dwi. (2020). *Analisis Efisiensi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Wilayah Jawa Tengah & DIY Dengan Metode Data Envel Opment Analysis (DEA) Periode 2016 – 2018*. *Ihtiyath: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*. <https://doi.org/10.32505/ihtiyath.v4i2.2041>
- Bandura. (2006). *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents*. Information Age Publishing.  
<https://tinyurl.com/Self-Efficacy-Bandura-2006>
- Bandura, A. (2012). *On The Functional Properties of Perceived Self-Efficacy Revisited*. *Journal of Management*, 38(1), 9–44.  
<https://doi.org/10.1177/0149206311410606>
- Budiastuti & susanti. (2018). *Pengaruhself Efficacy, Employee Engagement, Dan Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam*

- Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Perguruan Tinggi Swasta Di Purwokerto*. JURNAL HUMMANSI (Humaniora, Manajemen, Akuntansi), 1(1), 2623–1069.  
<https://journal.stikomys.ac.id/index.php/jurnalhummasi/article/view/49>
- Cipta, H. (2017). *Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Dan Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior(Ocb) Pada Guru Sd Swasta Di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi*. Pedagogik (Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar), 5(2), 13–21. <https://tinyurl.com/Jurnal-unisma-bekasi>
- Dalimunthe & Marta. (2020). *Pengaruh Self-Efficacy, Perceived Organizational Support dan Employee Engagement terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang*. JMPIS, 1(1), 114–126. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/248/141>
- Dani Saadi, S. (2021). *Pengaruh self-efficacy terhadap work performance dan organizational citizenship behavior melalui job crafting*. FORUM EKONOMI, 23(2), 318–330. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Deany, I. Made Sukartha dan Dewa. (2016). *Pengaruh Self Esteem, Self Efficacy, Locus Of Control, Dan Emotional Stability Pada Kinerja Pengelola Anggaran Belanja Universitas Udayana*. E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. 11, 3713–3740.  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/23787>
- Desy Nursanti, T., & Dwi Anissa, A. (2014). *Pengaruh Dukungan Supervisor Dan Pemberdayaan Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. BINUS BUSINESS REVIEW (Vol. 5, Issue Mei).  
<https://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1205>
- Dewi, R. M., Perdhana, M. S., & Manajemen, J. (2016). *Peran Gender, Usia, dan Tingkat Pendidikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, 5(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Dwi Lestari, S., & Taufik Hadi Saputra, M. (2022). *The Effect Of Self-Efficacy, Perceived Organizational Support, And Organizational Commitments On Employee Organizational Citizenship Behavior At Pt Surveyor Indonesia*. Bus. Excellence, 5(2), 23–34.  
<https://journal.binus.ac.id/index.php/ijobex/article/view/9435>
- Ekowati, V. M., Troena, E. A., & Noermijati, N. (2013). *Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java*. International Journal of Business and Management, 8(17).  
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n17p1>

- Eisele, & D'Amato. (2011). *Psychological Climate and its Relation to Work Performance and well-being: The mediating role of Organizational Citizenship Behaviro (OCB)*. *Baltic Journal of Psychology*,12(1). <https://tinyurl.com/Scholar-Eisele>
- Fitriani, W. (2017). *Analisis Self Efficacy Dan Hasil Belajar Matematika Siswa Di Man 2 Batusangkar Berdasarkan Gender*. *Agenda*, 1, 141–158. <https://tinyurl.com/29vacmhv>
- Hartanto. (2017). *Perbedaan Skala Likert Lima Skala Denganmodifikasi Skala Likert Empat*. <https://tinyurl.com/4dhu7bk6>
- Hasanah, U., Dewi, N., & Rosyida, I. (2019). *Self-Efficacy Siswa SMP Pada Pembelajaran Model Learning Cycle 7E (Elicit, Engange, Explore, Explain, Elaborate, Evaluate, and Extend)*. *Prisma Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 2, 551–555. <https://tinyurl.com/2p8m7jp7>
- Janie. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan Spss*. Semarang University Press. <https://tinyurl.com/Statistik-deskriptif>
- Janti. (2014). *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains&Teknologi (SNAST)*. <https://journal.akprind.ac.id/index.php/snast/article/view/3493>
- Kamil, N. M., Sulaiman, M., Osman-Gani, A. M., & Ahmad, K. (2014). *Investigating The Dimensionality Of Organisational CitizenshipBehavior From Islamic Prespective (OCBIP): Emperical Analysis Of Business Organizational In Southeast Asia*. *Asian Academy of Management Journal*, 19(1), 17–46. <https://tinyurl.com/fjpuamn>
- Khoirun, & Sujianto, A. E. (2022). *Pengaruh Perceived Organization Support terhadap Turnover Intention dan Komitmen Kerja Islami sebagai Variabel Intervening di PT. Mitra Sukses Mandiri Makmur Sejahtera Tulungagung*. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(3), 2022. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i3.520>
- Khumairoh. (2016). *Pengaruh Kepribadian, Self Efficacy, Dan Locus Of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Bmt Beringharjo Yogyakarta*. Skripsi UIN Sunan Kalijaga. [http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/21918/1/12390069\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/21918/1/12390069_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf)
- Kurniawan & Puspitaningtyas. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta. Pandiva Buku. <https://tinyurl.com/Medpen-Pandiva-buku>

- Kusumajati, D. A. (2014). *Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pada Perusahaan*. *Humaniora*, 5(1), 62–70. <https://tinyurl.com/34p7pfvd>
- Lestari, J. S., Farida, U., & Chamidah, S. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru*. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1. <http://journal.umpo.ac.id/index.php/ASSET>
- Linda, M. R., Yonita, R., & Silvia, E. D. (2019). *The Effect of Perceived Organizational Support and Job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior*. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 97. <https://www.atlantis-press.com/article/125918409.pdf>
- Malinda, S. N., & Rini Safitri. (2019). *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dimediasi Work*. 1–15.
- Mantik, J., Monna, A. L., Lukito, H., & Games, D. (2022). *The Effect of Leader Member Exchange and Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior through Job Satisfaction (Study at Branch Office of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, West Sumatra*. *Jurnal Mantik* (Vol. 6, Issue 2). <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/2800/2222>
- Masyhuri, M., Pardiman, P., & Siswanto, S. (2021). *The Effect of Workplace Spirituality, Perceived Organizational Support, and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Psychological Well-Being*. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 24(1), 63. <https://doi.org/10.14414/jebav.v24i1.2477>
- Muda, H., Siregar, S., & Hadiyani, S. (2019). *The Influence of Perceived Organizational Support and Leadership Style on Organizational Citizenship Behavior to Employees of PT Pelabuhan Indonesia I (Persero)*. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 4(2), 325–326. <http://irjaes.com/wp-content/uploads/2020/10/IRJAES-V4N2P552Y19.pdf>
- Mufarrikah, J. L., Yuniardi, M. S., & Syakarofath, N. A. (2020). *Peran Perceived Organizational Support terhadap Work Engagement Karyawan*. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 6(2). <https://doi.org/10.22146/gamajop.56396>
- Organ, Podsakoff, & MacKenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behavior Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications.
- Pertiwi. (2019). *Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Jobsatisfaction sebagai Variabel Intervening pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak pratama Lubuk Pakam*. Repository.Umsu. <https://tinyurl.com/Skripsi-Dian-Pertiwi>
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). *Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance*.

- Journal of Applied Psychology, 82(2), 262–270. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.2.262>
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. Journal Of Management, 26(3), 513–563. <https://tinyurl.com/OCB-A-Critical-Review>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). *Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online*. Jurnal Sains Dan Informatika, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prasetyo. (2016). *Pengaruh perceived Organizational Support dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational citizenship Behavior pada Karyawan Bagian Rumah Tangga Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi Universitas Yogyakarta. [https://eprints.uny.ac.id/39148/1/MuhammadSolichinPrasetyo\\_09408144048.pdf](https://eprints.uny.ac.id/39148/1/MuhammadSolichinPrasetyo_09408144048.pdf)
- Prasetyo, Y., Sofiah, D., Farhanindya, H. H., & Psikologi, F. (2022). *Self-efficacy dan organizational citizenship behavior*. INNER: Journal of Psychological Research, 2(1), 108–115. <https://aksiologi.org/index.php/inner/article/download/488/329>
- Prasetyaningrum, & Simamarta. (2016). *Efikasi Diri Dan Kecerdasan Emosional Dengan Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Pramugari Pramugara Maskapai X Ketut Ayumas Prasetyaningrum Dan Nicholas Simarmata*. Jurnal Psikologi Udayana, 3(1), 95–107. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/psikologi/article/view/25225/16434>
- Primasari. (2017). *Analisis Altman Z-Score, Grover Score, Springate, Dan Zmijewski Sebagai Signaling Financial Distress (Studi Empiris Industri Barang-Barang Konsumsi di Indonesia)*. Accounting and Management Journal, 1. <https://journal2.unusa.ac.id/index.php/AMJ/article/view/70>
- Purnomo. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi & Bisnis Dengan SPSS*. Wade Group.
- Ratnasari, A. D. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Bisnis Online Shop Di Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Bisnis, 5(1), 122–124. [https://ejournal.hi.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/02/JURNAL%20pdf%20\(02-27-17-07-35-06\).pdf](https://ejournal.hi.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2017/02/JURNAL%20pdf%20(02-27-17-07-35-06).pdf)
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). *Perceived organizational support: A review of the literature*. Journal of Applied Psychology, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Ringgasa, L. (2017). *The Effect Of Self-Efficacy On Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Employees Of Institut Agama Islam Negeri Kendari*.

- LANGKAWI,3(2).  
<https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/langkawi/article/view/543>
- Ruslan. (2016). *Peran Self Efficacy terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Di Pt. Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang*. Skripsi UIN Malang <http://etheses.uin-malang.ac.id/3782/>
- Sa'adah N. (2018). *Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Organizational citizenship Behavior (Ocb) Guru Di Yayasan Pondok Pesantren Bahrul Hidayah Sidoarjo*. Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya. <https://core.ac.uk/download/pdf/195391629.pdf>
- Safitri, R., & Riyanto, S. (2020). *The Effect of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, And Work Motivation to Organizational Citizenship Behavior on Employees of PT. Seacon Terminal*. International Journal of Sciences: Basic and Applied Research, 54(1), 197–210. <http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>
- Saputri, & Partina. (2022). *Pengaruh Job Insecurity, Komitmen Organisasi, Dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Honorer Asn Di Kabupaten Gunungkidul*. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 16(1).  
<https://stieykpn.ac.id/journal/index.php/jeb/issue/download/144/594>
- Selfi Adianita, A., Mujanah, S., Candraningrat, & Kunci, K. (2017). *Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient Dan Self Efficacy Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan Pada Indomobil Grup Di Surabaya*. JOURNAL of RESEARCH in ECONOMICS and MANAGEMENT, 17(1). <https://doi.org/10.17970/jrem.17.1701014.ID>
- Sigit, Soehardi. 2003. *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Lukman Offset
- Subaidi, A. (2016). *Self-efficacy siswa dalam pemecahan masalah matematika*. Sigma, 1(2), 64–68. [http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal\\_sigma](http://ejournal.unira.ac.id/index.php/jurnal_sigma)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung. ALFABETA. <https://id.scribd.com/document/391327717/Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujagad Susanto, B. (2015). *The Effect of Self-Efficacy To Organizational Citizenship Behavior at The XI Axiata Jakarta / 79-94 Jurnal Studia The Effect of Self-Efficacy to Organizational Citizenship Behavior at the XL Axiata Jakarta*. Jurnal Studia, 2(1). <https://ejournal.latansamashiro.ac.id/index.php/JSAB/article/view/95>



- Sutanto dan Roy. (2018). *Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Organizational Trust sebagai Variabel Intervening Di Hypermart Royal Plaza Surabaya*. AGORA, 6. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6460>
- Theresia Waileruny, H. (2014). *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Pt. Bank Maluku Cabang Utama Kota Ambon*. AGORA, Vol. 2(2). [https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen\\_bisnis/article/view/2515](https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen_bisnis/article/view/2515)
- Titisari. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan*. Mitra Wacana Media. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/71086>
- Ullah, Raza, Ali, Amjad, & Jadoon. (2021). *Linking Self-efficacy and Organizational Citizenship Behavior: A Moderated Mediation Model* International Journal Of Organizational Leadership. International Journal of Organizational Leadership, 10, 233–247. [https://ijol.cikd.ca/article\\_60576.html](https://ijol.cikd.ca/article_60576.html)
- Wulandari, S., & Andriani, C. (2019). *Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Dr. Reksodiwiryo Padang*. Jurnal Kajian Manajemen & Wirausaha, 1(2). <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/article/view/6399>
- Report OJK. 2023. *Statistik Perbankan Syariah 2023*. <https://tinyurl.com/Statistik-Perbankan-2023>
- Januar. (2022). *Pemkot Batu dan Malang Dukung Program Kota Masa Depan, Dorong Digitalisasi UMKM Lokal Dan PKL*, Diakses pada 08 Maret 2023. <https://tinyurl.com/UMKM-Malang-go-digital>
- Bank Indonesia. (2022). *Penyaluran Kredit Perbankan Terindikasi Meningkat*. Diakses pada 16 Maret 2023, [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_2434722.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2434722.aspx)
- KPPU. (2021). *Perkembangan Persaingan Usaha Di Indonesia Menuju Industrialisasi 4.0*. Diakses pada 16 Maret 2023, <https://kppu.go.id/blog/2021/03/perkembangan-persaingan-usaha-di-indonesia-menuju-industrialisasi-4-0/>
- KPPU. (2023). *CEDS FEB UNPAD Simpulkan Simpulkan Indeks Persaingan Usaha Untuk Tahun 2022*. Diakses pada 16 Maret 2023, <https://kppu.go.id/blog/2023/02/ceds-feb-unpad-simpulkan-indeks-persaingan-usaha-untuk-tahun-2022-mengalami-peningkatan/>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Biodata Peneliti



Nama : Achmad Ferdiansyah

TTL : Lamongan, 08 Mei 2001

Alamat Asal : Dsn. Wonosari, Ds. Sekarbagus, Kec. Sugio, Kab.Lamongan,  
Jawa Timur

Alamat Domisili : Jl. Joyo Utomo V Blok H2, No. 3, Merjosari, Lowokwaru, Kota  
Malang 65144

No. Telepon/HP : 085854931272

Email : aferdiansyah366@gmail.com

#### **Pendidikan Formal**

2007-2013 : SDN Sekarbagus 1

2013-2016 : SMPN 3 Sugio

2016-2019 : SMAN 1 Lamongan

2019-2023 : UIN Maulana Malik Ibrahim

#### **Pendidikan Non Formal**

2013-2016 : Pondok Pesantren Darul Ulum Sugio

2016-2019 : Pondok Pesantren Darul Mustaghitsin

## LAMPIRAN 2 Bebas Plagiarisme

12/07/23 21.14

Print Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EKA WAHYU HESTYA BUDIANTO, Lc., M.Si  
NIP : 198908082020121002  
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : ACHMAD FERDIANSYAH  
NIM : 19540076  
Konsentrasi : Entrepreneur  
Judul Skripsi : **PENGARUH SELF-EFFICACY DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
22%	27%	9%	9%

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

Malang, 12 Juli 2023

UP2M



EKA WAHYU HESTYA BUDIANTO,  
Lc., M.Si

## KUESIONER PENELITIAN

**Kepada**

**Yth. Bapak/Ibu/Saudari/i**

**Responden**

**Di Tempat**

Dalam memenuhi tugas akhir perkuliahan saya Achmad Ferdiansyah mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*”** Diharapkan bapak/ibu mengisi berdasarkan pengalaman dan dengan **jujur**, karena data informasi yang dihasilkan dari penelitian ini akan **dijaga kerahasiannya** dan hanya akan digunakan untuk tujuan **penelitian saja**.

### A. Identitas Responden

1. Usia  

<input type="checkbox"/>	10-20 Tahun	<input type="checkbox"/>	30-40 Tahun
<input type="checkbox"/>	20-30 Tahun	<input type="checkbox"/>	40-50 Tahun
<input type="checkbox"/>	>50 Tahun		
  
2. Jenis Kelamin  

<input type="checkbox"/>	Pria		
<input type="checkbox"/>	Wanita		
  
3. Pendidikan Terakhir  

<input type="checkbox"/>	SMA/SLTA		
<input type="checkbox"/>	Diploma/S1		
<input type="checkbox"/>	S2/Profesi		
  
4. Lama bekerja  

<input type="checkbox"/>	1-3 Tahun	<input type="checkbox"/>	7-9 Tahun
<input type="checkbox"/>	4-6 Tahun	<input type="checkbox"/>	>10Tahun

## B. Kuesioner

Pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang di alami atau rasakan, dengan cara memberikan ( √ ) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai **skala 1 (Sangat Tidak Setuju)** sampai **4 (Sangat Setuju)**.

Keterangan :

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

<i>Self-Efficacy (X<sub>1</sub>)</i>					
No	PERNYATAAN	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya yakin dapat menyelesaikan tugas yang sulit				
2	Ketika menghadapi hal-hal yang sulit saya dapat menghadapinya dengan baik				
3	Saya dapat mencapai sebagian besar tujuan saya				
4	Saya percaya saya dapat berhasil pada semua usaha yang saya lakukan				
5	Saya dapat menyelesaikan tugas dengan baik dibanding orang lain				
6	Saya yakin bisa bekerja secara efektif pada semua tugas				
7	Saya dapat mengatasi banyak tantangan yang menghadang				
8	Secara umum saya berpikir bahwa saya dapat memperoleh hasil yang penting bagi saya				
<i>Perceived Organizational Support (POS)</i>					

No	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya merasa perusahaan memperhatikan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan				
2	Saya merasa perusahaan memberikan kesempatan bersuara kepada karyawan dalam pengambilan keputusan				
3	Saya merasa perusahaan memperlakukan karyawan secara hormat				
4	Saya merasa perusahaan melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan				
5	Saya merasa atasan menghargai kontribusi yang diberikan karyawan				
6	Saya merasa atasan memberikan arahan kepada karyawan				
7	Saya merasa atasan mengevaluasi kinerja karyawan				
8	Perusahaan memberikan saya penghargaan berupa (Gaji/ Tunjangan/bonus)				
9	Perusahaan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan				
10	Saya merasa perusahaan memberikan tempat kerja yang nyaman untuk karyawan				
11	Perusahaan memberikan keamanan yang terjamin ketika saya melakukan pekerjaan				

***Organizational Citizenship Behavior***

No	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	Saya membantu rekan kerja yang sedang memiliki banyak pekerjaan				
2	Saya membantu pekerjaan rekan kerja yang tidak masuk kerja				
3	Saya bersedia dengan sepenuh hati membantu rekan kerja yang sedang memiliki masalah				

<b>4</b>	Saya selalu mengerjakan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan				
<b>5</b>	Saya tertib sesuai aturan perusahaan sekalipun sedang tidak diawasi				
<b>6</b>	Saya tidak mengambil waktu istirahat melebihi batas dari aturan perusahaan				
<b>7</b>	Saya tidak memberi perhatian pada masalah yang terjadi, yang dapat memicu masalah tersebut menjadi lebih besar				
<b>8</b>	Saya tidak mengeluh, bagaimanapun kondisi dan pekerjaan yang diberikan kepada saya				
<b>9</b>	Saya tidak mengkritik dan berkomentar terhadap hal-hal yang kurang ideal dalam perusahaan ini				
<b>10</b>	Saya selalu menghindari konflik dengan rekan kerja				
<b>11</b>	Saya menghormati hak orang lain dalam pekerjaannya				
<b>12</b>	Saya sangat mempertimbangkan dampak yang timbul kepada rekan kerja dari tindakan yang saya lakukan				
<b>13</b>	Saya berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan yang tidak wajib diikuti, namun bersifat penting bagi keberlangsungan perusahaan				
<b>14</b>	Saya selalu berinisiatif dalam memberikan ide pada perusahaan				
<b>15</b>	Saya memperhatikan segala informasi yang berkaitan dengan perusahaan				

### LAMPIRAN 3

#### DISTRIBUSI FREKUENSI

##### 1. Karakteristik Responden

###### Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
10-20 Tahun	1	3%
20-30 Tahun	20	58%
30-40 Tahun	11	33%
40> Tahun	2	6%
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

###### Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	21	62%
Wanita	13	38%
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

###### Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SMA/SLTA	2	6%
Diploma/S1	32	94%
S2/Profesi	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

###### Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah Responden	Preseentase
1-3 Tahun	15	44%
4-6 Tahun	10	30%
7-9 Tahun	3	9%
10> Tahun	6	17%



<b>Jumlah</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

## 2. Jawaban Responden

### *Self-Efficacy*

Item	Keterangan								Total		Rata-rata
	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	5	14,7	27	79,4	1	2,9	1	2,9	34	100	3.05
X1.2	7	20,6	27	79,4	0	0	0	0	34	100	3.20
X1.3	12	35,3	22	64,7	0	0	0	0	34	100	3.35
X1.4	11	32,4	22	64,7	1	2,9	0	0	34	100	3.29
X1.5	6	17,6	25	73,5	2	5,9	1	2,9	34	100	3.05
X1.6	5	14,7	29	85,3	0	0	0	0	34	100	3.14
X1.7	4	11,8	29	85,3	1	2,9	0	0	34	100	3.08

### *Perceived Organizational Support*

Item	Keterangan								Total		Rata-rata
	Sangat setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat tidak setuju				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	7	20,6	25	73,5	2	5,9	0	0	34	100	3.14
X2.2	6	17,6	25	73,5	3	8,8	0	0	34	100	3.08
X2.3	8	23,5	24	70,6	2	5,9	0	0	34	100	3.17
X2.4	3	8,8	28	82,4	3	8,8	0	0	34	100	3
X2.5	6	17,6	25	73,5	3	8,8	0	0	34	100	3.08
X2.6	6	17,6	28	82,4	0	0	0	0	34	100	3.17

X2.7	10	29,4	24	70,6	0	0	0	0	34	100	3.29
X2.8	11	32,4	22	64,7	1	2,9	0	0	34	100	3.29
X2.9	8	23,5	26	76,5	0	0	0	0	34	100	3.23
X2.10	7	20,6	26	76,5	1	2,9	0	0	34	100	3.17
X2.11	5	14,7	29	85,3	0	0	0	0	34	100	3.14

***Organizational Citizenship Behavior***

Item	Keterangan								Total		Rata-rata
	Sangat setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat tidak setuju				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y1.1	3	8,8	28	82,4	2	5,9	1	2,9	34	100	2.97
Y1.2	2	5,9	29	85,3	2	5,9	1	2,9	34	100	2.94
Y1.3	2	5,9	31	91,2	0	0	1	2,9	34	100	3
Y1.4	1	2,9	33	97,1	0	0	0	0	34	100	3.02
Y1.5	5	14,7	28	82,4	1	2,9	0	0	34	100	3.11
Y1.6	5	14,7	27	79,4	2	5,9	0	0	34	100	3.08
Y1.7	5	14,7	24	70,6	5	14,7	0	0	34	100	3
,Y1.8	4	11,8	26	76,5	4	11,8	0	0	34	100	3
Y1.9	4	11,8	21	61,8	9	26,5	0	0	34	100	2.85
Y1.10	12	35,3	21	61,8	1	2,9	0	0	34	100	3.32
Y1.11	11	32,4	23	67,6	0	0	0	0	34	100	3.32
Y1.12	7	20,6	27	79,4	0	0	0	0	34	100	3.20
Y1.13	4	11,8	29	85,3	1	2,9	0	0	34	100	3.08
Y1.14	7	20,6	27	79,4	0	0	0	0	34	100	3.20

**LAMPIRAN 4**

**HASIL UJI PENELITIAN**

**Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Self-Efficacy</i> (X1)	X1.1	0,816	0,339	Valid
	X1.2	0,581	0,339	Valid
	X1.3	0,561	0,339	Valid
	X1.4	0,700	0,339	Valid
	X1.5	0,720	0,339	Valid
	X1.6	0,372	0,339	Valid
	X1.7	0,377	0,339	Valid
<i>Perceived Organizational Support</i> (X2)	X2.1	0,825	0,339	Valid
	X2.2	0,858	0,339	Valid
	X2.3	0,736	0,339	Valid
	X2.4	0,733	0,339	Valid
	X2.5	0,797	0,339	Valid
	X2.6	0,687	0,339	Valid
	X2.7	0,705	0,339	Valid
	X2.8	0,652	0,339	Valid
	X2.9	0,769	0,339	Valid
	X2.10	0,818	0,339	Valid
	X2.11	0,799	0,339	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Y1	0,515	0,339	Valid
	Y2	0,573	0,339	Valid
	Y3	0,524	0,339	Valid
	Y4	0,386	0,339	Valid
	Y5	0,479	0,339	Valid
	Y6	0,591	0,339	Valid
	Y7	0,562	0,339	Valid

Y8	0,575	0,339	Valid
Y9	0,598	0,339	Valid
Y10	0,574	0,339	Valid
Y11	0,520	0,339	Valid
Y12	0,459	0,339	Valid
Y13	0,615	0,339	Valid
Y14	0,459	0,339	Valid

### Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	R Tabel	Keterangan
Self-Efficacy (X1)	0,722	0,70	Reliabel
Perceived Organizational Support (X2)	0,925	0,70	Reliabel
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,803	0,70	Reliabel

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

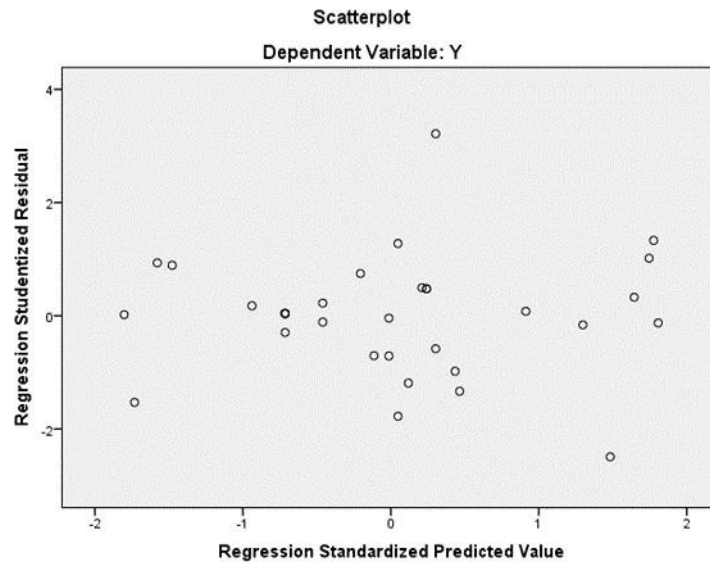
		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.94472742
Most Extreme Differences	Absolute	.145
	Positive	.102
	Negative	-.145
Test Statistic		.145
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Uji Heterokedastisitas



## Uji Multikolinieritas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.282	7.554		2.553	.016		
	X1	.452	.257	.270	1.756	.089	.999	1.001
	X2	.397	.136	.448	2.913	.007	.999	1.001

a. Dependent Variable: Y

## Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.282	7.554		2.553	.016
	X1	.452	.257	.270	1.756	.089
	X2	.397	.136	.448	2.913	.007

### Uji T (Parsial)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.553	.016
	<i>Self efficacy</i>	1.756	.089
	<i>Perceived organizational support</i>	2.913	.007

### Uji F (Simultan)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.108	2	52.054	5.639	.008 <sup>b</sup>
	Residual	286.157	31	9.231		
	Total	390.265	33			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### Koefisien Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 <sup>a</sup>	.267	.219	3.03823

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y