

ASBTRAK

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela di tempat kerja yang melebihi pekerjaan dasar seseorang dan dapat bermanfaat bagi organisasi (Smith, Organ, & Near, 1983). Podsakoff MacKenzie, Paine, & Bachrach (2000) menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan pemanfaatan sumber daya organisasi, produktivitas, kinerja, dan kemampuan untuk memenuhi perubahan lingkungan. Organ dan Ryan (1995) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku ekstra yang bukan bagian dari deskripsi pekerjaan formal karyawan untuk membantu dalam efektivitas organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived supervisor support*, *workplace civility*, *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dapat menjadi penelitian yang lebih lengkap dengan menambah variabel *workplace civility* sebagai anteseden dari perilaku *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan di PT. BPR BKK Mandiraja (Perseroda) dengan menyebarkan kepada karyawan yang bekerja di PT BPR BKK Mandiraja (Perseroda) sebagai responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 181 karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived supervisor support* dan *workplace civility* berpengaruh secara langsung terhadap *self efficacy*. *Perceived supervisor support*, *workplace civility* dan *self efficacy* berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa *self efficacy* memediasi hubungan antara *perceived supervisor support* dan *workplace civility* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: *perceived supervisor support*, *workplace civility*, *self efficacy*, *organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

Organizational citizenship behavior (OCB) is a voluntary behavior in the workplace that goes beyond a person's basic job and can benefit the organization (Smith, Organ, & Near, 1983). Podsakoff MacKenzie, Paine, & Bachrach (2000) found that organizational citizenship behavior (OCB) can improve organizational resource utilization, productivity, performance, and ability to meet environmental changes. Organ and Ryan (1995) organizational citizenship behavior is an extra behavior that is not part of the employee's formal job description to assist in organizational effectiveness.

This study aims to examine the effect of perceived supervisor support, workplace civility, self-efficacy on organizational citizenship behavior. This research can be a more complete research by adding the workplace civility variable as an antecedent of organizational citizenship behavior. This research was conducted at PT. BPR BKK Mandiraja (Perseroda) by distributing to employees who work at PT BPR BKK Mandiraja (Perseroda) as respondents. Respondents in this study amounted to 181 employees.

The results of this study indicate that perceived supervisor support and workplace civility have a direct effect on self-efficacy. Perceived supervisor support, workplace civility and self-efficacy have a direct effect on organizational citizenship behavior. The results of the mediation test show that self-efficacy mediates the relationship between perceived supervisor support and workplace civility on organizational citizenship behavior.

Keywords: perceived supervisor support, workplace civility, self-efficacy, organizational citizenship behavior

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Pembatasan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Telaah pustaka.....	13
2.1.1 <i>Perceived Supervisor Support</i>	13
2.1.2 <i>Workplace Civility</i>	14
2.1.3 <i>Self Efficacy</i>	15
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.2 Pengembangan Hipotesis	17

2.2.1	<i>Perceived supervisor support dan self efficacy</i>	17
2.2.2	<i>Workplace civility dan self efficacy</i>	18
2.2.3	<i>Perceived supervisor support dan organizational citizenship behavior</i>	19
2.2.4	<i>Workplace civility dan organizational citizenship behavior</i>	20
2.2.5	<i>Self efficacy dan organizational citizenship behavior</i>	21
2.2.6	<i>Self efficacy memediasi hubungan perceived supervisor support dan organizational citizenship behavior</i>	22
2.2.7	<i>Self efficacy memediasi hubungan workplace civility dan organizational citizenship behavior</i>	23
2.3	Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.1.1	Jenis Penelitian	25
3.1.2	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2	Jenis Data	26
3.3	Definisi Konsep dan Operasional Variabel	28
3.4	Teknik Analisis Data	32
3.4.1	Pengukuran Variabel Penelitian	32
3.4.2	Teknik Analisis Data	33
1.	Uji Validitas	33
2.	Uji Reliabilitas	33
3.	Uji Asumsi Klasik	33

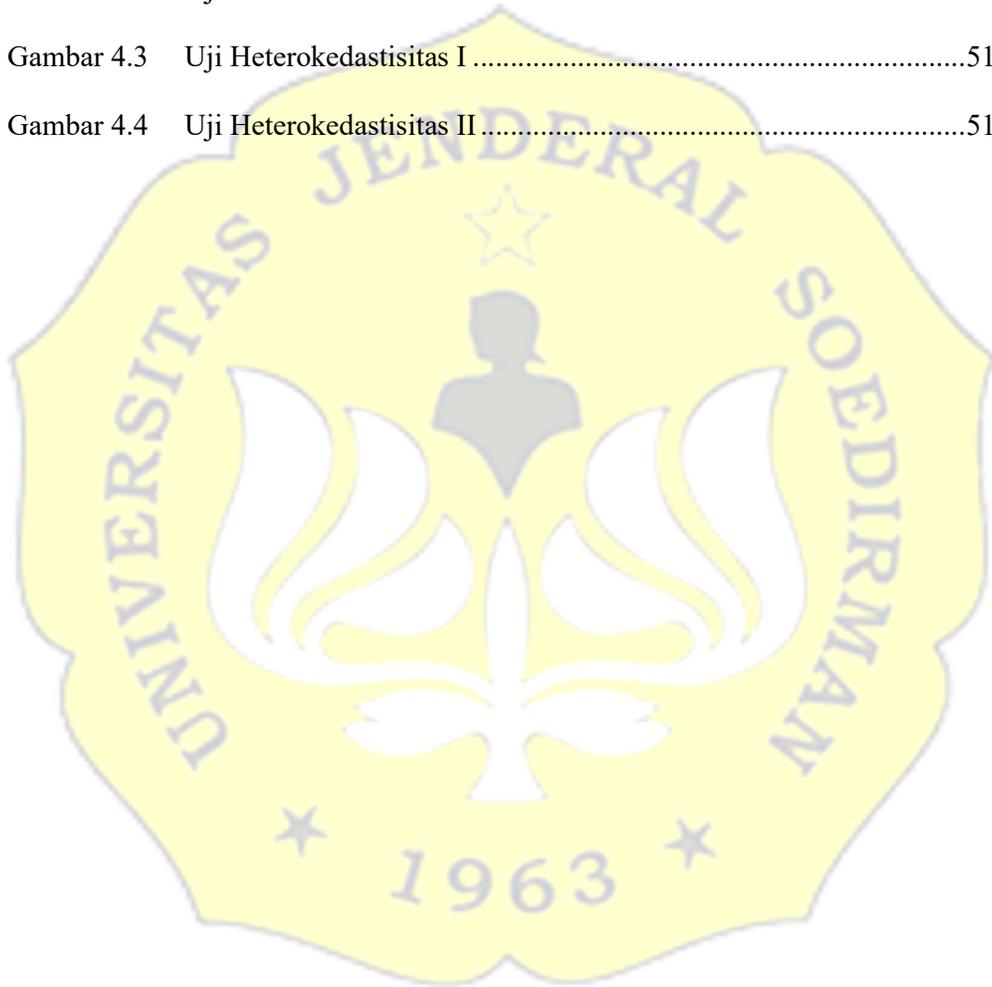
4. Uji Hipotesis.....	37
5. <i>Sobel test</i>	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Responden.....	40
4.1.1 Usia.....	40
4.1.2 Jenis Kelamin	41
4.1.3 Pendidikan.....	41
4.1.4 Lama bekerja	42
4.2 Analisis Statistik.....	42
4.2.1 Uji Validitas	43
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.3.1 Uji Multikolinieritas	47
4.3.2 Uji Normalitas	49
4.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	50
4.3.4 Uji Hipotesis.....	52
4.3.5 Uji Mediasi.....	55
4.4 Pembahasan.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Implikasi.....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	67
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	28
Tabel IV.1	Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel IV.3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel IV.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	42
Tabel IV.5	Uji Validitas <i>Perceived supervisor support</i>	43
Tabel IV.6	Uji Validitas <i>Workplace civility</i>	44
Tabel IV.7	Uji Validitas <i>Self efficacy</i>	44
Tabel IV.8	Uji Validitas <i>Organizational citizenship behavior</i>	45
Tabel IV.9	Uji Reliabilitas	46
Tabel IV.10	Uji Multikolinieritas	47
Tabel IV.11	Uji Hipotesis	53
Tabel IV.12	Analisis Mediasi I.....	56
Tabel IV.13	Analisis Mediasi II.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	24
Gambar 4.1	Uji Normalitas I.....	49
Gambar 4.2	Uji Normalitas II.....	50
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas I.....	51
Gambar 4.4	Uji Heterokedastisitas II.....	51



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela di tempat kerja yang melebihi pekerjaan dasar seseorang dan dapat bermanfaat bagi organisasi (Smith, Organ, & Near, 1983). Podsakoff MacKenzie, Paine, & Bachrach (2000) menemukan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan pemanfaatan sumber daya organisasi, produktivitas, kinerja, dan kemampuan untuk memenuhi perubahan lingkungan. Organ dan Ryan (1995) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku ekstra yang bukan bagian dari deskripsi pekerjaan formal karyawan untuk membantu dalam efektivitas organisasi.

Perilaku *organizational citizenship behavior* mendorong berfungsinya organisasi secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang maksimal. Kerangka teori yang berlaku untuk menjelaskan partisipasi karyawan dalam OCB didasarkan pada norma timbal balik (Gouldner, 1960) dan teori pertukaran sosial (Blau, 1964), ketika diperlakukan dengan baik oleh orang lain, individu akan merasa berkewajiban untuk menanggapi dengan baik melalui sikap yang positif. Mayoritas penelitian terbaru tentang perilaku OCB telah diperiksa sebagai indikator perlakuan yang menguntungkan, persepsi karyawan tentang keadilan organisasi dan dukungan organisasi yang dirasakan. (Eisenberger *et al.*, 1990). Hasil empiris mendukung hubungan yang kuat

antara kedua persepsi keadilan dan dukungan organisasi yang dirasakan dan perilaku kewarganegaraan organisasi (Liu, 2009; Wat dan Shaffer, 2005).

Rosario *et al.*, (2020) menemukan organisasi dan karyawan mengembangkan sifat mereka sendiri dan menetapkan pola perilaku *organizational citizenship behavior* dengan cara yang positif untuk mencapai tujuan operasional dan menumbuhkan suasana dan citra keramahan sebagai strategi sukses. Dai (2018) menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan memediasi hubungan antara dukungan supervisor yang dirasakan dan perilaku kewarganegaraan organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa perwujudan organisasi supervisor secara positif memoderasi hubungan antara dukungan supervisor yang dirasakan dan dukungan organisasi yang dirasakan, pada gilirannya, juga memediasi interaksi antara dukungan supervisor yang dirasakan dan perwujudan organisasi supervisor pada perilaku kewarganegaraan organisasi.

Studi sebelumnya mengamati bahwa agar organisasi berfungsi secara efektif lebih diperlukan daripada karyawan hanya memenuhi tugas pekerjaan mereka (Katz, 1964). Sejak saat itu, menjadi jelas bahwa OCB membantu baik individu maupun organisasi (Bolino *et al.*, 2002; Organ *et al.*, 2006; Podsakoff *et al.*, 1997, 2009; Podsakoff & MacKenzie, 1997), yang menunjukkan bahwa mereka akan terus menjadi bagian dari kehidupan organisasi di masa depan. Meskipun ada banyak kekuatan berbeda yang membentuk tempat kerja, yang telah kami identifikasi dan lainnya, kebutuhan karyawan untuk meningkatkan dan memberikan kontribusi tanpa naskah kemungkinan besar akan tetap

konstan. Jenis, waktu, dan bahkan target OCB dapat berubah di masa depan, tetapi kami yakin bahwa karyawan akan terus bekerja lebih keras terlepas dari jenis perubahan yang mereka hadapi di tempat kerja (Buckley *et al.*, 2018).

Cheng *et al.*, (2015), Dai *et al.*, (2013), Eisenberger *et al.*, (2002) Ng dan Sorensen, (2008) Škerlavaj *et al.*, (2014) menjelaskan bahwa dukungan supervisor yang dirasakan dan dukungan organisasi yang dirasakan menjadi faktor penentu yang mempengaruhi hasil karyawan. Studi sebelumnya yang berkaitan dengan laporan dukungan supervisor yang dirasakan bahwa tingkat tinggi dari dukungan supervisor yang dirasakan akan secara positif terkait dengan keterlibatan dalam kinerja layanan (Guchait *et al.*, 2014). Dukungan organisasi yang dirasakan mampu memenuhi kebutuhan sosio-emosional karyawan, dan meningkatkan kesadaran karyawan mengenai tanggung jawab mereka terhadap organisasi mereka (Eisenberger *et al.*, 2001; Riggle *et al.*, 2009). Secara khusus sebab akibat dari dukungan supervisor yang dirasakan dan dukungan organisasi yang dirasakan dan keduanya mempengaruhi hasil peran *organizational citizenship behavior* karyawan (Eisenberger *et al.*, 2014; Kurtessis *et al.*, 2015; Shanock dan Eisenberger, 2006).

Ammara *et al.*, (2018) menemukan bahwa bahwa keadilan pengawasan (interpersonal, dan keadilan informasi) dan dukungan supervisor yang dirasakan berhubungan positif dan signifikan dengan perilaku *organizational citizenship behavior*. Perilaku *organizational citizenship behavior* telah diidentifikasi sebagai hal yang memberikan keuntungan bagi organisasi (Dai *et al.*, 2013; Podsakoff *et al.*, 2009; Somech dan Zahavy, 2013; van Knippenberg

et al., 2015). Penelitian sebelumnya menemukan bahwa dukungan supervisor yang dirasakan dan dukungan organisasi yang dirasakan masing-masing mengarah pada perilaku *organizational citizenship behavior*. Wang (2014) menunjukkan bahwa karyawan yang menerima lebih banyak dukungan dari supervisor cenderung melakukan perilaku *organizational citizenship behavior*, akan sebagian besar pengaruh ditunjukkan oleh komitmen karyawan terhadap organisasi.

Hubungan antara dukungan supervisor yang dirasakan dan komitmen organisasi lebih kuat ditunjukkan oleh karyawan dengan masa kerja yang lebih lama. Penelitian dari Yeu (2014) menemukan hubungan yang berbeda. Hasil penelitiannya mengemukakan bahwa dukungan organisasi memiliki hubungan lemah dan negatif antara dukungan organisasi dan OCB. Dukungan supervisor merupakan sumber daya pekerjaan yang penting (Suan dan Nasurdin, 2016) dan memicu sumber daya pribadi karyawan (Karatepe dan Olugbade, 2009) dan sumber daya pribadi yang signifikan adalah efikasi diri (Xanthopoulou *et al.*, 2008) dan mengacu pada keyakinan individu dalam kemampuannya untuk melakukan tugas dalam situasi yang berbeda (Wood dan Bandura, 1989).

Efikasi diri memungkinkan karyawan untuk menentukan seberapa banyak upaya yang mereka habiskan dalam tugas yang menantang dan berapa lama dapat bertahan ketika dihadapkan dengan hambatan. Efikasi diri pada karyawan pelayanan diperlukan untuk menangani berbagai permintaan pelanggan dengan hasil yang maksimal (Siti *et al.*, 2019). Menciptakan pekerjaan yang melibatkan dan memotivasi karyawan karena karyawan

memperoleh motivasi yang kuat untuk bekerja ketika mereka menemukan pekerjaan mereka bermakna. Oleh karena itu, diasumsikan bahwa karyawan dengan efikasi diri yang lebih tinggi lebih termotivasi dan diharapkan dapat membuat perbedaan dalam bekerja dalam lingkungan yang berkelanjutan (Grau *et al.*, 2001).

Penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara efikasi diri dan *organizational citizenship behavior* (Rabindra *et al.*, 2019; Ganesh, 2015). Seseorang yang memiliki efikasi diri tinggi akan memanfaatkan lebih besar strategi berperilaku adaptif dan cenderung memiliki pengetahuan tentang perilaku *organizational citizenship behavior* yang sesuai dalam situasi tempat kerja tertentu dan melakukan perilaku ini secara efektif. Berdasarkan hasil beberapa penelitian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti *organizational citizenship behavior* dengan memasukan prediktor lain yaitu *workplace civility* (kesopanan ditempat kerja) untuk mengetahui pengaruhnya dalam penelitian ini.

Workplace Civility diidentifikasi sebagai pendorong hasil individu dan organisasi yang positif (Porath, 2011). *Workplace Civility* mengacu pada perilaku karyawan yang sopan, hormat dan peduli satu sama lain dalam hubungan sosial formal dan informal. Kesopanan memupuk hasil yang positif seperti berkembang, kinerja, perilaku *organizational citizenship behavior*, kesehatan (Porath, 2011; Porath *et al.*, 2008) dan memiliki kepentingan dalam layanan pelanggan, pemecahan masalah, pembangunan tim, hubungan dan membangun kepercayaan (Reed *et al.*, 2019).

Konstruksi kesopanan perlu disikapi sesuai dengan waktu, situasi, budaya dengan mementingkan standar yang dapat diterima. Humaira *et al* (2020) menemukan bahwa hubungan komitmen afektif dengan motivasi keluarga dan kesopanan sebagian dimediasi sedangkan hubungan perilaku kewarganegaraan organisasi dengan motivasi keluarga dan kesopanan sepenuhnya dimediasi oleh efikasi diri. Studi ini menambah literatur akun pengayaan pekerjaan keluarga dengan memvalidasi motivasi keluarga sebagai anteseden baru untuk hasil perilaku positif.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gupta (2020) menemukan bahwa keterlibatan kerja secara parsial memediasi asosiasi kerajinan kerja dan kesopanan tempat kerja dengan persepsi perubahan dan kepuasan hidup secara umum. Asosiasi negatif kerajinan kerja dan kesopanan tempat kerja dengan niat untuk berhenti juga sebagian dimediasi oleh keterlibatan kerja. Namun temuan dari penelitian Sohail *et al.*, (2022) mengemukakan bahwa *workplace incivility* berpengaruh negatif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Sejalan dengan kondisi tersebut, PT. BPR BKK Mandiraja (Perseroda) sebagai salah satu perusahaan daerah yang merupakan suatu lembaga keuangan di Provinsi Jawa Tengah yang bergerak dalam bidang Perbankan dengan kegiatan usaha sebagai BPR, menghimpun dan menyalurkan dana dari dan untuk masyarakat sesuai dengan undang-undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan di tuntut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan seluruh segment salah satunya adalah dengan mengembangkan dan mengelola tenaga kerja. Berbagai strategi pun banyak di lakukan oleh

perusahaan tersebut untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan daya saing terhadap kompetitor lainnya. Mereka sadar bahwa sumber daya manusia yang mumpuni lah yang selama ini menjadi aspek kompetitif di PT BPR BKK Mandiraja (Perseroda).

Manajemen perusahaan percaya bahwa keberhasilan perusahaan sangat di pengaruhi oleh perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan. Setiap karyawan PT. BPR BKK Mandiraja (Perseroda) memiliki kemampuan memiliki kepercayaan diri dan persepsi bahwa karyawan tersebut mampu menyelesaikan suatu tugas, target, tingkatan tertentu karena memiliki kemampuan yang mumpuni. Saat ini pengembangan sumber daya manusia merupakan perhatian yang di prioritaskan oleh pihak manajemen, sehingga perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* dan *self efficacy* karyawan guna mempertimbangan dan pengambilan keputusan.

Perilaku yang menjadi tuntutan pada organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role* sesuai dengan *job description*, tetapi juga perilaku *extra-role* atau perilaku yang melebihi peran kerja dalam organisasi, perilaku ini memposisikan seorang karyawan sebagai makhluk sosial di dalam individu yang terbentuk dalam kesatuan organisasi di banding sebagai makhluk individu yang hanya berorientasi pada kepentingan pribadi.

Karyawan mempunyai kemampuan untuk memiliki serta merasakan empati dan simpati kepada orang lain juga terhadap lingkungan nya, serta menyalarkan nilai yang dianut dengan nilai-nilai yang terdapat pada

lingkungannya untuk dapat meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Implementasi prinsip-prinsip *organizational citizenship behavior* telah diwujudkan oleh PT. BPR BKK Mandiraja (Perseroda) di setiap lingkup ruang kerja yang di liputi 15 kantor cabang. Setiap karyawan di kantor cabang mengisi Jabatan atau posisi dalam struktur organisasi yang memiliki kewajiban atau *job description* masing-masing. Namun Sebagian besar dari karyawan senantiasa rutin melakukan pekerjaan di luar tugas utama nya di dalam organisasi, diantaranya tetap menghimpun dana masyarakat berupa Tabungan dan Deposito dan juga menyalurkan dana untuk masyarakat berupa Kredit. Selain itu menurut Ibu Dr. Sri Hayati S.E, M.Si, selaku Direktur Utama PT. BPR BKK Mandiraja (Perseroda) sering kali mengatakan di beberapa kesempatan bahwa karyawan PT. BPR BKK Mandiraja di berikan kesempatan untuk mempelajari dan melaksanakan kegiatan pekerjaan di segala aspek yang sekiranya dapat mengembangkan pengetahuan dan keahlian individu masing-masing.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti perilaku *organizational citizenship behavior* di perusahaan sangat tercermin ketika karyawan menerima perilaku sopan, hormat dan perhatian terhadap orang lain dan berkontribusi pada kinerja yang efektif seperti motivasi, pengetahuan diri, kemauan untuk melakukan, dan sikap dan perilaku terukur dan teramati lainnya yang dapat dikembangkan dalam individu dan tim, hal tersebut akan terjadi ketika perusahaan memperhatikan *perceived supervisor support* di lingkungan organisasi tersebut.