

**PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN MELALUI *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) PADA
PT. JASA MARGA TOLLROAD
OPERATOR AREA
BELMERA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen SDM*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH :

NAMA : MAYA ANTIKA
NPM : 1905160242
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : SDM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, Tanggal 27 Juli 2023, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : MAYA ANTIKA
N P M : 1905160242
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
Judul Skripsi : PENGARUH LOCUS OF CONTROL DAN SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR AREA BELMERA

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

Drs. MUHAMMAD ELFI AZHAR, M.Si.

Penguji II

RONI PARLINDUNGAN, S.E., M.M.

Pembimbing

SALMAN FARISI, S.Psi., M.M.

Ketua

(Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si.)



Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : MAYA ANTIKA
N.P.M : 1905160242
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *SELF EFFICACY*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR
AREA BELMERA.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Juni 2023

Pembimbing Skripsi

SALMAN FARISI, S.Psi., M.M.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Maya Antika
NPM : 1905160242
Dosen Pembimbing : Salman Farisi, S.Psi., M.M.
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Penelitian : Pengaruh *Locus of Control* dan *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Sistematika diperbaiki - kata pengantar diperbaiki / dilengkapi - Rumusan masalah harus jelas	09 Januari 2023	f
Bab 2	- kerangka konseptual diperbaiki - teori ditambahkan	07 Februari 2023	f
Bab 3	- populasi dan sampel diperbaiki - teknik analisis data dilengkapi	20 Februari 2023	f
Bab 4	- Pembahasan diperbaiki	21 Juni 2023	f
Bab 5	- Tambahkan keterbatasan penelitian	27 Juni 2023	f
Daftar Pustaka	- Mendeley	3/7/23	f
Persetujuan Sidang Meja Hijau	<i>Alie Alsidnyan</i>	27/23	f

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


(Jasman Saripuddin Hsb, S.E, M.Si.)

Medan, Juni 2023
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


(Salman Farisi, S.Psi., M.M.)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Maya Antika
NPM : 1905160242
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan seteah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosea Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.09./01.2023
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

ABSTRAK

PENGARUH *LOCUS OF CONTROL* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR AREA BELMERA

MAYA ANTIKA

Program Studi Manajemen

Email : mayaantika36@gmail.com

Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* dan *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB), untuk mengetahui dan menganalisis *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) dan untuk mengetahui dan menganalisis *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera sebanyak 180 karyawan, dengan sampel penelitian sebanyak 64 karyawan yang diukur dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (Angket) dan Wawancara Interview. Teknik analisis yang dalam penelitian menggunakan SmartPLS (*Partial Least Square*) mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (inner model) dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *locus of control*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *locus of control* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB), *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

Kata Kunci : *Locus Of Control*, *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF LOCUS OF CONTROL AND SELF EFFICACY ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AT PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATORS BELMERA AREA

MAYA ANTIC

Management Study Program

Email : mayaantika36@gmail.com

The research conducted by the authors aims to identify and analyze the effect of locus of control, self-efficacy and organizational citizenship behavior (OCB) on employee performance, to determine and analyze the effect of locus of control and self-efficacy on organizational citizenship behavior (OCB), to identify and analyze locus of control influences employee performance through organizational citizenship behavior (OCB) and to know and analyze self efficacy influences employee performance through organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Jasa Marga Tollroad Operator Belmera Area. The population in this study are employees of PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera with a total of 180 employees, with a sample of 64 employees as measured using the slovin formula. Data collection techniques used in this study were questionnaires (questionnaires) and interviews. The analysis technique used in this research is SmartPLS (Partial Least Square) starting from model measurement (outer model), model structure (inner model) and hypothesis testing. The results showed that locus of control, self efficacy and organizational citizenship behavior (OCB) had an effect on employee performance, locus of control and self efficacy had an effect on organizational citizenship behavior (OCB), locus of control had an effect on employee performance through organizational citizenship behavior (OCB) and self-efficacy influences employee performance through organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Jasa Marga Tollroad Operator Belmera Area

Keywords: Locus of Control, Self Efficacy, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Performance

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya telah memberikan penulis kesehatan, kesempatan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW dimana beliau merupakan panutan untuk kita semua. Skripsi ini dibutuhkan dalam rangka kelengkapan penulis untuk menyelesaikan pendidikan program Strata-1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun judul dalam penulisan skripsi ini adalah : **“Pengaruh *Locus Of Control* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera”**

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Skripsi ini dari semua pihak. Sejak awal sampai akhir selesainya Skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan berupa moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa Ayahanda Yusrizal dan Ibunda Henny Chairany yang telah banyak berkorban, serta memberikan dukungan baik moril, materi serta

kasih sayang selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.M., M.Si. selaku Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Salman Farisi, S.Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Bapak dan Ibu Pimpinan beserta seluruh karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang telah memberikan banyak pembelajaran dan

membantu penulis dalam memberikan informasi terkait dengan penelitian yang penulis lakukan.

11. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca, demi kemajuan perkembangan ilmu pendidikan di masa yang akan datang. Atas perhatian yang telah diberikan dari semua pihak penulis ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wrb

Medan, Juni 2023

MAYA ANTIKA
NPM : 1905160242

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kinerja Karyawan	9
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	9
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	10
2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat Kinerja	12
2.1.1.4 Indikator Kinerja	15
2.1.2 <i>Locus of Control</i>	16
2.1.2.1 Pengertian <i>Locus of Control</i>	16
2.1.2.2 Aspek-Aspek <i>Locus Of Control</i>	17
2.1.2.3 Faktor yang mempengaruhi <i>Locus Of Control</i>	19
2.1.2.4 Indikator <i>Locus Of Control</i>	20
2.1.3 <i>Self Efficacy</i>	21
2.1.3.1 Pengertian <i>Self Efficacy</i>	21
2.1.3.2 Jenis-Jenis <i>Self Efficacy</i>	23
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Self Efficacy</i>	24
2.1.3.4 Indikator <i>Self Efficacy</i>	27

2.1.4	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
2.1.4.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	30
2.1.4.2	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	30
2.1.4.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	34
2.1.4.4	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
2.2	Kerangka Berpikir Konseptual	38
2.3	Hipotesis	45
BAB 3	METODE PENELITIAN	46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.6	Teknik Analisa Data.....	51
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Hasil Penelitian	56
4.1.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.1.1.1	Karakteristik Responden	56
4.1.1.2	Analisa Variabel Penelitian.....	58
4.1.2	Analisis Data.....	66
4.1.2.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
4.1.2.2	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
4.1.2.3	<i>Mediation Effect</i>	72
4.2	Pembahasan.....	76
BAB 5	PENUTUP	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran	86
5.3	Keterbatasan Penelitian	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kinerja	47
Tabel 3.2 Indikator <i>Locus of Control</i>	47
Tabel 3.3 Indikator <i>Self Efficacy</i>	48
Tabel 3.2 Indikator <i>Organizational Citizenzhip Behavior (OCB)</i>	48
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	49
Tabel 3.6 Proporsi Sampel Penelitian	50
Tabel 3.7 Skala Pengukuran Likert	51
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan	58
Tabel 4.4 Skor Angket untuk Variabel <i>Locus Of Control</i>	58
Tabel 4.5 Skor Angket untuk Variabel <i>Self Efficacy</i>	60
Tabel 4.6 Skor Angket untuk <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> ..	64
Tabel 4.7 Skor Angket untuk Variabel Kinerja Karyawan	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Locus Of Control</i>	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Self Efficacy</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> ..	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan	67
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.13 <i>Cronbach Alpha</i>	69
Tabel 4.14 <i>R-Square</i>	70
Tabel 4.15 <i>F-Square</i>	71
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients</i>	73
Tabel 4.17 <i>Inderect Effect</i>	75
Tabel 4.18 <i>Total Effect</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4.1 Efek Mediasi.....	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu asset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi.

Banyak faktor yang menyebabkan perusahaan menang dalam persaingan. Pengelolaan sumber daya perusahaan, baik sumber daya manusia, sumber daya keuangan, maupun sumber daya fisik yang lain dapat digunakan sebagai acuan untuk menilai kemampuan perusahaan sehingga bisa mengantisipasi terjadinya kekalahan dalam persaingan. Beberapa perusahaan pun saat ini banyak yang memberi perhatian lebih pada karyawan atau pegawai yang dirasa berkompeten untuk mengembangkan perusahaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari (Mathis & Jackson, 2015) yang menyatakan bahwa “di sebagian besar organisasi, kinerja para karyawan individual merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasional”.

Dapat dikatakan, berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan bergantung pada keberhasilan sumber daya

manusia dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Dengan kepuasan yang dicapai oleh karyawan, akan berdampak baik bagi organisasi, karena dengan kepuasan tinggi, akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi pula, kemudian menunjukkan kinerja yang diharapkan yang mana merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, dan pada akhirnya produk atau layanan yang dihasilkan mempunyai kemampuan bersaing dengan perusahaan sejenis yang lain.

Locus of control juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja. *Locus of control* menurut (Tirtayasa, Khair, & Yusri, 2021) adalah cara pandang atau kepercayaan yang dimiliki suatu individu bahwa segala sesuatu yang terjadi yang mempengaruhi dirinya merupakan hasil dari keputusan dan perbuatannya sendiri. *Locus of control* adalah tingkatan di mana individu menerima tanggung jawab personal terhadap apa yang terjadi pada diri. Jika situasi pekerjaan tidak menarik, mereka percaya bahwa tidak ada seorang pun yang dapat disalahkan selain diri sendiri.

Individu yang memiliki *locus of control* tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi pula dikarenakan individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik dan mau membantu menyelesaikan masalah rekan kerja yang mana pegawai rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu, untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan kerja dengan sukarela (Robbins, 2015)

Selain *locus of control*, *self efficacy* juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja. Dimana individu-individu lebih percaya bahwa mereka akan melakukan dengan tugas baik, upaya mereka akan semakin dimasukkan ke

dalam tujuan dan untuk mencapai tujuan itu. Efikasi diri adalah keyakinan individu dalam kapasitasnya untuk memobilisasi kognitif, motivasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan situasional (Lau, Low, & Zakaria, 2013). *Self-efficacy* (efikasi diri) sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. *Self efficacy* terjadi pada suatu fenomena situasi khusus, para peneliti lain telah membedakan *selfefficacy* secara umum atau *generalized self efficacy*. Pada *self efficacy* secara umum menggambarkan suatu penilaian diri seberapa baik seseorang dapat melakukan suatu perbuatan pada situasi yang beraneka ragam.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kinerja pegawai ialah *organizational citizenship behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan sikap yang di katakan melalui keperluan yang mendasarkan pada individu atau pekerja. Dalam peningkatan produktivitas dari sikap dan perilaku di terapkan segala perilaku mengarah pada sifat yang positif (Pusparani, 2021). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan sebagai sikap dan tindakan seseorang yang tidak ada aturan suatu kantor atau organisasi serta sistem penghargaan formal yang tidak dipertimbangkan, tetapi perilaku mampu meningkatkan fungsi keseluruhan dalam organisasi secara efisien.

Menurut (Utami, Kirana, & Subiyanto, 2022) Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pegawai cenderung berperilaku positif, serta mampu bekerja melebihi dari apa yang telah di tentukan kantornya. Perilaku seperti OCB ini akan sangat saling menguntungkan dengan rekan kerja masing-masing terbentuknya sikap saling membantu. Sebagai seorang pegawai pasti akan timbul perasaan

senang dan puas apabila melakukan sesuatu yang berdampak baik pada organisasinya (Zulkarnaen & Suwarna, 2017).

Dalam hal ini perusahaan jasa yang bergerak dibidang penyelenggara jasa jalan tol seperti PT. Jasa Marga (Persero) tbk, Cabang Belmera Medan, sangat memperhatikan kinerja karyawannya karena faktor yang paling menentukan keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Sebagai perusahaan infrastruktur penyedia jalan tol, keberadaan Jasa Marga sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, sehingga PT. Jasa Marga (Persero) tbk, Cabang Belmera Medan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pada riset pendahuluan yang dilakukan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, dimana dari hasil survey, terdapat beberapa permasalahan dalam kinerja karyawan yang berhubungan dengan *locus of control* yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa karyawan tidak memiliki keyakinan terhadap diri sendiri dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang baru, karyawan tidak mampu dalam mengerjakannya, sehingga kinerja yang dihasilkan belum optimal.

Berdasarkan survey pendahuluan, yang penulis lakukan ada suatu permasalahan yang terjadi pada *self efficacy* dalam mendorong kemampuan kinerja karyawan masih belum tercapai, hal ini dapat dilihat dari adanya beberapa karyawan yang kurang memiliki keseriusan dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dan juga masih adanya beberapa karyawan yang kurang percaya diri atau kurang yakin pada pekerjaan yang dilakukan belum sesuai dengan kemampuan dirinya, motivasi yang diberikan pimpinan belum cukup memuaskan

karyawan, hal ini dapat dilihat dari kurangnya perhatian serta pemberian penghargaan kepada karyawan yang bekerja keras.

Berdasarkan survey pendahuluan, yang penulis lakukan ada suatu permasalahan yang terjadi pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, dimana masih rendahnya *organizational citizenship behavior* kondisi ini terlihat dari kurangnya kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dimana pegawai lebih mementingkan pekerjaannya sendiri tanpa kepedulian terhadap rekan kerja lainnya untuk saling membantu menyelesaikan pekerjaan secara sukarela.

Berdasarkan uraian di atas sangat penting *locus of control*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi maka itu, penulis tertarik untuk meneliti dengan mengangkat judul **“Pengaruh *Locus Of Control* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan dapat diidentifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan yang belum optimal hal ini dapat dilihat dari karyawan yang kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.
2. Masih adanya karyawan tidak memiliki keyakinan terhadap diri sendiri dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang baru, karyawan tidak mampu dalam mengerjakannya, sehingga kinerja yang dihasilkan belum optimal

3. Beberapa karyawan yang kurang memiliki keseriusan dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
4. Masih kurangnya kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dimana pegawai lebih mementingkan pekerjaannya sendiri tanpa kepedulian terhadap rekan kerja lainnya untuk saling membantu menyelesaikan pekerjaan secara sukarela.

1.3 Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain *locus of control*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, dimana peneliti ingin melihat karyawan dalam mengendalikan dirinya dan tingkat kepercayaan dirinya dalam menjalankan pekerjaan yang dibebankan, serta ingin melihat tingkat kesukarelaan karyawan atas pekerjaan yang diberikan perusahaan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi dan batasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
2. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
3. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
4. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?

5. Apakah *organizational citizenship behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
6. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
7. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
5. Untuk mengetahui dan menganalisis *organizational citizenship behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

6. Untuk mengetahui dan menganalisis *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
7. Untuk mengetahui dan menganalisis *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memperkaya teori tentang manajemen sumber daya manusia.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi sambungan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
3. Manfaat akademis, sebagai acuan dan referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk membahas penelitian yang sama.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan. Kinerja karyawan sangat penting untuk kesuksesan sebuah perusahaan secara keseluruhan sehingga pemilik bisnis membutuhkan karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

Menurut (Fattah, 2017) kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dilakukan oleh karyawan, bukan tentang apa yang diproduksi atau yang dihasilkan dari pekerjaan mereka. Menurut (Fahmi, Siswanto, Faris, & Arijulmanan, 2014) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut (Moeheriono, 2016) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Dari pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan peneliti kinerja sebagai kualitas dan kuantitas pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut (Mellany & Ibrahim, 2015) menyatakan bahwa factor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Sedangkan menurut (Robbins, 2015) kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Dengan adanya iklim kerja yang kondusif, maka hal itu akan mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Kepemimpinan

Peranan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi, pimpinan harus mampu menggali potensi-potensi yang ada pada dirinya dan memanfaatkannya di dalam unit organisasi.

3. Kualitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan dengan kata lain yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Penyelesaian tugas yang terandalkan, tolak ukur minimal kualitas kinerja pastilah dicapai.

4. Kemampuan kerja

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya termasuk jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

5. Inisiatif

Inisiatif merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki para karyawan dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

6. Motivasi

Motivasi ini merupakan subyek yang penting bagi pimpinan, karena menurut definisi pimpinan harus bekerja dengan dan melalui orang lain. Pimpinan perlu memahami orang-orang berperilaku tertentu agar dapat mempengaruhinya untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan perusahaan.

7. Daya tahan/ kehandalan

Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Sebab akan mempengaruhi ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggungjawab seorang karyawan.

8. Kuantitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan karyawan harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Dengan memiliki kuantitas kerja sesuai dengan yang ditargetkan, maka hal itu akan dapat mengevaluasi kinerja karyawan dalam usaha meningkatkan prestasi kerjanya.

9. Disiplin kerja

Dalam memperhatikan peranan manusia dalam organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan yang tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal atau mencapai hasil yang diinginkan bersama.

10. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen di dalam suatu organisasi, dengan adanya pengawasan yang baik maka dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut. Pengawasan termasuk faktor yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan.

2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat Kinerja

Penilaian kinerja karyawan memiliki beberapa tujuan yang harus dicapai. (Elbadiansyah, 2019) mengemukakan tujuan penilaian kinerja secara umum yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan peninjauan terhadap kinerja karyawan dimasa lalu.
2. Mendapatkan data yang sesuai fakta dan sistematis dalam menetapkan nilai dari suatu pekerjaan.
3. Mengidentifikasi kemampuan organisasi.
4. Menganalisa kemampuan karyawan secara individual.
5. Menyusun sasaran dimasa mendatang.
6. Melihat prestasi dari kinerja karyawan secara realistis.
7. Mendapatkan keadilan dalam sistem pemberian upah dan gaji yang diterapkan didalam organisasi.
8. Memperoleh data untuk menetapkan struktur pengupahan dan penggajian yang sesuai dengan pemberlakuan secara umum.
9. Membantu pihak manajemen dalam melakukan pengukuran dan pengawasan secara lebih akurat terhadap biaya yang digunakan oleh perusahaan.
10. Memungkinkan manajemen dalam melakukan negosiasi secara rasional dan obyektif dengan serikat pekerja maupun secara langsung dengan karyawan.
11. Membuat kerangka berpikir dan standar dalam pelaksanaan peninjauan yang dilakukan berkala pada sistem pemberian upah dan gaji.
12. Mengarahkan pihak manajemen agar bersikap obyektif dalam memperlakukan karyawan sesuai dengan prinsip organisasi.
13. Menjadi acuan organisasi dalam mempromosikan, memutasi, memindahkan, dan meningkatkan kualitas karyawan.
14. Memperjelas kembali tugas utama, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab serta satuan kerja didalam organisasi. Hal tersebut jika dilakukan sesuai

dengan aturan dan berjalan baik akan memberikan manfaat bagi organisasi terutama untuk menghindari overlapping pada pemberian tugas/program/kegiatan dalam organisasi.

15. Meminimalisir keluhan karyawan yang berakibat banyaknya karyawan yang resign. Dengan adanya penilaian kinerja karyawan maka karyawan akan merasa diperhatikan dan dihargai dalam setiap kerjanya.
16. Menyelaraskan penilaian kinerja dengan keberjalanan bisnis sehingga pergerakan dalam sebuah organisasi khususnya organisasi nirlaba selalu sesuai dengan tujuan usaha.
17. Mengidentifikasi pelatihan apa yang diperlukan oleh karyawan

Sedangkan tujuan penilaian kinerja menurut Simamora dalam (Fauzi & Nugroho, 2020) secara umum adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Sedangkan tujuan penilaian kinerja secara khusus dapat digolongkan kepada dua bagian besar, yaitu: Evaluasi (*evaluation*); dan Pengembangan (*development*).

Menurut (Riniwati, 2016) manfaat penilaian kinerja adalah :

1. Penyesuaian penyesuaian kompensasi
2. Perbaikan Kinerja
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
5. Untuk kepentingan penelitian karyawan
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

Menurut (Rudianto, 2017) manfaat penilaian kinerja adalah :

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti promosi, transfer/mutasi, dan pemberhentian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

2.1.1.4 Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur.

Adapun indikator kinerja (Mangkunegara, 2019) menyatakan yaitu :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.

3. Dapat tidaknya diandalkan

Dapat tidaknya diandalkan merupakan apakah seseorang karyawan dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.

4. Sikap

Sikap yang dimiliki terhadap perusahaan, karyawan lain pekerjaan secara kerjasama.

Menurut (Busro, 2018) ada beberapa dimensi dan indicator dalam penilaian kinerja, yaitu:

1. Hasil kerja indikatornya kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas.
2. Perilaku kerja indikatornya disiplin kerja, inisiatif, ketelitian.
3. Sifat pribadi indikatornya kejujuran, kreativitas.

2.1.2 *Locus of Control*

2.1.2.1 Pengertian *Locus of Control*

Locus of control merupakan salah satu konsep kepribadian individual dalam perilaku keorganisasian. *Locus of control* menurut Erdogan dikutip (Kutanis, Mesci, & Ovdur, 2016) mencakup gagasan bahwa individu sepanjang hidup mereka, menganalisis peristiwa sebagai hasil dari perilaku mereka atau mereka percaya bahwa peristiwa tersebut merupakan hasil dari kebetulan, nasib atau kekuatan di luar kendali mereka.

Locus of control menurut (Robbins, 2015) adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang percaya bahwa dirinya dapat mengontrol segala sesuatu yang terjadi, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang percaya bahwa segala sesuatu yang terjadi pada dirinya dikendalikan oleh kekuatan eksternal seperti keberuntungan dan peluang.

Locus of control menurut (Hanurawan, 2014) orang cenderung mencari penyebab suatu kejadian ke arah tertentu. Dapat dibagi menjadi sumber pengendalian internal dan eksternal. Menurut (Ghufron & Risnawita, 2014) *Locus of control* adalah gambaran pada keyakinan seseorang mengenai sumber penentu perilakunya. *Locus of control* merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan perilaku individu.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa *locus of control* merupakan suatu konsep yang menunjukkan keyakinan seseorang tentang peristiwa yang terjadi dalam hidupnya. *Locus of control* merupakan ukuran yang menunjukkan bagaimana seseorang mempersepsikan hubungan antara tindakan yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh, oleh karena itu *locus of control* adalah persepsi seseorang atas berhasil tidaknya berbagai kegiatan dalam kehidupan. Aktivitas ini disebabkan oleh kendali dirinya atau kendali di luar dirinya.

2.1.2.2 Aspek-Aspek *Locus Of Control*

Menurut (Ghufron & Risnawita, 2014) konsep tentang *locus of control* yang dikembangkan oleh Rotter memiliki 4 konsep dasar, yaitu:

1. Potensi Perilaku (*Behavior Potential*)

Potensi perilaku mengacu pada kemungkinan bahwa perilaku tertentu akan terjadi dalam situasi tertentu. Kemungkinan itu ditentukan dengan referensi pada penguatan atau rangkaian penguatan yang bisa mengikuti perilaku tersebut.

2. Pengharapan (*Expectancy*)

Harapan adalah keyakinan seseorang bahwa dia akan bekerja dengan sangat baik dalam situasi tertentu, dan kemudian akan diperkuat seperti yang diharapkan. Keyakinan ini didasarkan pada peningkatan probabilitas/kemungkinan apa yang mungkin terjadi.

3. Nilai Penguatan (*Reinforcement value*)

Merupakan penjelasan mengenai tingkat pilihan untuk penguatan (reinforcement) sebagai pengganti yang lain. Setiap orang menemukan penguat yang berbeda nilainya pada aktifitas yang berbeda-beda. Pemilihan penguatan ini berasal dari pengalaman yang menghubungkan penguatan masa lalu dengan yang terjadi saat ini. Berdasarkan hubungan ini, berkembang pengharapan untuk masa depan. Karena itulah terjadi hubungan antara konsep pengharapan (*Expectancy*) dan nilai penguatan (*Reinforcement Value*).

4. Situasi Psikologis (*Psychological Situation*)

Merupakan hal yang penting dalam menentukan perilaku. Rotter percaya bahwa orang akan terus bereaksi terhadap lingkungan internal dan eksternal, dan juga terhadap kedua lingkungan tersebut. Kombinasi ini disebut kondisi psikologis, karena masyarakat merespon lingkungan sesuai dengan pola persepsi rangsangan luar, sehingga mereka mempertimbangkan suatu kondisi secara psikologis.

Menurut teori Rotter dalam (Schultz & Schultz, 2015) mengatakan bahwa *locus of control* memiliki dua jenis yaitu internal dan eksternal. Dimana *locus of control internal* lebih dikenal sebagai orang yang percaya bahwa

penguatan tergantung pada perilaku mereka sendiri. Sedangkan *locus of control eksternal* menyebutkan bahwa orang sebagian lainnya percaya bahwa penguatan tergantung pada kekuatan-kekuatan dari luar seperti nasib, keberuntungan, atau tindakan orang lain.

Akan tetapi, riset Rotter dalam (Schultz & Schultz, 2015) menunjukkan bahwa orang-orang dengan *locus of control internal* cenderung lebih sehat secara fisik dan mental daripada mereka yang memiliki *ocus of control eksternal*. Secara umum, orang-orang internal memiliki tekanan darah yang lebih rendah, lebih sedikit mengalami serangan jantung, tingkat keresahan dan depresi yang lebih rendah, dan lebih mampu mengatasi stres. Mereka lebih banyak mendapatkan nilai-nilai yang positif dari hasil kerjanya dan mereka memiliki kebebasan yang lebih besar. Mereka lebih populer dan lebih dan memiliki skill sosial yang lebih baik serta rasa keberhargaan diri yang lebih tinggi. Selain itu, karya Rotter dalam (Schultz & Schultz, 2015) mengusulkan bahwa *locus of control* dipelajari sejak kecil dari perilaku orang tua atau pengasuh.

2.1.2.3 Faktor yang mempengaruhi *Locus Of Control*

Locus of control adalah sejauh mana tingkat keyakinan yang dimiliki oleh individu terhadap sumber penyebab peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam kehidupannya, apakah keberhasilan, prestasi dan kegagalan dalam hidupnya dikendalikan oleh perilakunya sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi *locus of control* seorang individu menurut (Hamedoglu, Kantor, & Gulay, 2012) yaitu:

1. Faktor keluarga

Lingkungan keluarga tempat seorang individu tumbuh dan dapat memberikan pengaruh. Orangtua yang mendidik anak, pada kenyataannya mewakili nilai-nilai dan sikap atas kelas sosial mereka. Kelas sosial yang disebutkan di sini tidak hanya mengenai status ekonomi, tetapi juga memiliki arti yang luas, termasuk tingkat pendidikan, kebiasaan, pendapatan dan gaya hidup.

2. Faktor motivasi

Kepuasan kerja, harga diri, peningkatan kualitas hidup (motivasi internal) dan pekerjaan yang lebih baik, promosi jabatan, gaji yang lebih tinggi (motivasi eksternal) dapat mempengaruhi *locus of control* seseorang. *Reward* dan *punishment* (motivasi eksternal) juga berpengaruh terhadap *locus of control*.

3. Faktor pelatihan

Program pelatihan telah terbukti efektif mempengaruhi *locus of control* individu sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan peserta pelatihan dalam mengatasi hal-hal yang memberikan efek buruk. Pelatihan adalah sebuah pendekatan terapi untuk mengembalikan kendali atas hasil yang ingin diperoleh. Pelatihan diketahui dapat mendorong *locus of control* internal yang lebih tinggi, meningkatkan prestasi dan meningkatkan keputusan karir.

2.1.2.4 Indikator *Locus Of Control*

Ada beberapa perbedaan karakter individu yang memiliki *locus of control internal* menurut (Robbins, 2015) yaitu:

1. Suka bekerja keras
2. Memiliki inisiatif yang tinggi
3. Selalu berusaha menemukan pemecahan masalah
4. Berpikir selektif
5. Mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil

Indikator untuk mengukur variabel menurut (Sanjiwani & Wisadha, 2016) adalah sebagai berikut :

Locus of Control internal yaitu :

1. Kemampuan.
2. Minat.
3. Usaha.

Locus of Control eksternal yaitu :

1. Nasib dan keberuntungan.
2. Sosial ekonomi.
3. Pengaruh orang

2.1.3 Self Efficacy

2.1.3.1 Pengertian Self Efficacy

Self efficacy terdiri dari kata “*self*” yang diartikan sebagai unsur struktur kepribadian, dan “*efficacy*” yang berarti penilaian diri apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak mengerjakan sesuatuesuai dengan yang di persyaratkan.

Stajkovic dan Luthans dalam buku (Fattah, 2017) efikasi diri mengacu pada keyakinan individu (atau konvidensi) mengenai kemampuannya untuk

memobilisasi motivasi, sumber daya kognitif, dan tindakan yang di perlakukan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu.

Menurut (Fattah, 2017) menyatakan efikasi diri berhubungan dengan keyakinan pribadi mengenai kompetensi dan kemampuan diri. Secara spesifik, keyakinan seseorang terhadap kemampuan untuk menyelesaikan suatu tugas secara berhasil.

Efikasi diri merupakan keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk menunjukkan performansi tertentu yang dapat mempengaruhi kehidupannya. Efikasi diri menentukan bagaimana orang merasakan, berpikir memotivasi diri sendiri, serta berperilaku (Kristiyani, 2016).

Menurut (Muis, Nasution, Azhar, & Radiman, 2018) mendefinisikan *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. Konsep *self efficacy* pertama kali dikemukakan oleh Bandura. *Self-efficacy* mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya.

2.1.3.2 Jenis-Jenis *Self Efficacy*

Self Efficacy dibedakan atas tiga bagian yaitu level, *strength* dan *generality*, berikut ini adalah bagian dari *self efficacy* (Puspitaningsih, 2016)

1. *Level*

Hal ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas dimana individu merasa mampu atau tidak untuk melakukannya, sebab kemampuan diri individu dapat berbeda-beda. Konsep dalam dimensi ini terletak pada keyakinan individu atas kemampuannya terhadap tingkat kesulitan tugas. Jika individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka keyakinan individu akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, kemudian sedang hingga tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masing-masing tingkat. Makin tinggi taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikannya. Keyakinan individu berimplikasi pada pemilihan tingkah laku berdasarkan hambatan atau tingkat kesulitan suatu tugas atau aktivitas. Individu terlebih dahulu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada diluar batas kemampuannya. Rentang kemampuan individu dapat dilihat dari tingkat hambatan atau kesulitan yang bervariasi dari suatu tugas atau aktivitas tertentu.

2. *Strength.*

Hal ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung.

Sebaliknya, pengharapan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya. Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang mendukung. Dimensi ini mengacu pada derajat kemantapan individu terhadap keyakinan yang dibuatnya. Kemantapan ini menentukan ketahanan dan keuletan individu dalam usaha. Dimensi ini merupakan keyakinan individu dalam mempertahankan perilaku tertentu.

3. *Generality*

Hal ini berkaitan dengan keyakinan individu akan kemampuannya melaksanakan tugas diberbagai aktivitas. Aktivitas yang bervariasi menurut individu yakin atas kemampuannya dalam melaksanakan tugas atau aktivitas tersebut. Apakah individu merasa yakin atau tidak. Individu mungkin yakin akan kemampuannya pada banyak bidang atau hanya pada beberapa bidang tertentu.

Menurut (Bandura, 2014) mengatakan individu memiliki bentuk efikasi diri tinggi yaitu memiliki sikap optimis, suasana hati yang positif dapat memperbaiki kemampuan untuk memproses informasi secara lebih efisien, memiliki pemikiran bahwa kegagalan bukanlah sesuatu yang merugikan namun justru memotivasi diri untuk melakukan yang lebih baik, sedangkan individu memiliki efikasi diri rendah yaitu memiliki sikap pesimis, suasana hati yang negatif meningkatkan kemungkinan seseorang menjadi marah, merasa beralah, dan memperbesar kesalahan mereka

2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

Munurut (Feist & Feist, 2012) Efikasi Diri dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat faktor, yaitu:

1. Pengalaman menguasai sesuatu (*masteryexperience*)

Pengalaman menguasai sesuatu yaitu performa masa lalu. Secara umum performa yang berhasil akan menaikkan *Self Efficacy* individu, sedangkan pengalaman pada kegagalan akan menurunkan. Setelah *self efficacy* kuat dan berkembang melalui serangkaian keberhasilan, dampak negatif dari kegagalan-kegagalan yang umum akan berkurang secara sendirinya. Bahkan kegagalan-kegagalan tersebut dapat diatasi dengan memperkuat motivasi diri apabila seseorang menemukan hambatan yang tersulit melalui usaha yang terus-menerus.

2. Modeling sosial

Pengamatan terhadap keberhasilan orang lain dengan kemampuan yang sebanding dalam mengerjakan suatu tugas akan meningkatkan *Self Efficacy* individu dalam mengerjakan tugas yang sama. Begitu pula sebaliknya, pengamatan terhadap kegagalan orang lain akan menurunkan penilaian individu mengenai kemampuannya dan individu akan mengurangi usaha yang dilakukannya.

3. Persuasisosial

Individu diarahkan berdasarkan saran, nasihat, dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinannya tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki dapat membantu tercapainya tujuan yang diinginkan. Individu yang diyakinkan secara verbal cenderung akan berusaha lebih keras untuk mencapai suatu keberhasilan. Namun pengaruh persuasi tidaklah terlalu besar, dikarenakan tidak memberikan pengalaman yang dapat langsung dialami atau diamati individu. Pada kondisi tertekan dan kegagalan yang

terus-menerus, akan menurunkan kapasitas pengaruh sugesti dan lenyap disaat mengalami kegagalan yang tidak menyenangkan.

4. Kondisi Fisik dan Emosional

Emosi yang kuat biasanya akan mengurangi performa, saat seseorang mengalami ketakutan yang kuat, kecemasan akut, atau tingkat stres yang tinggi, kemungkinan akan mempunyai ekspektasi efikasi yang rendah.

Selanjutnya menurut (Alwislo, 2012) faktor-faktor yang mempengaruhi efikasi diri adalah :

1. Pencapaian prestasi

Apabila seseorang pernah mengalami keberhasilan dimasa lalu maka dapat meningkatnya efikasi dirinya. Keberhasilan yang di dapatkan akan meningkatkan efikasi diri yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan efikasi dirinya. Apabila keberhasilan yang di dapatkan seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan efikasi diri. Akan tetapi, apabila keberhasilan itu di dapat melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangan sendiri maka hal itu akan membawa pengaruh terhadap peningkatan efikasi diri.

2. Pengalaman orang lain

Individu yang orang lain berhasil dalam melakukan suatu aktivitas dan memiliki kemampuan sebanding dapat meningkatkan efikasi dirinya. Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan tugas yang sama. Efikasi tersebut didapat melalui social models yang biasanya terjadi pada diri seseorang yang

kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga melakukan modeling. Namun efikasi diri yang di dapat tidak akan berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau berbeda dengan model.

3. Persuasi Verbal

Individu diarahkan dengan saran, nasihat, bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinan seseorang bahwa kemampuan-kemampuan yang ia dimiliki dapat membantu untuk mencapai apa yang diinginkan. Informasi tentang kemampuan yang di sampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk menyakinkan seseorang bahwa ia mampu melakukan tugas.

4. Kondisi emosional

Seseorang akan lebih mungkin mencapai keberhasilan jika tidak terlalu sering mengalami keadaan yang menekan karena dapat menurunkan prestasinya dan menurunkan keyakinan kemampuan dirinya. Kecemasan dan stres yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan suatu kegagalan.

2.1.3.4 Indikator *Self Efficacy*

Menurut (Bandura, 2014) ada empat indikator dalam mengukur Efikasi Diri antara lain:

1. *Pastperformance*

Merupakan sumber informasi *self efficacy* yang paling berpengaruh. Dari pengalaman masa lalu terlihat bukti apakah seseorang mengarahkan seluruh kemampuannya untuk meraih keberhasilan. Umpan balik terhadap hasil kerja seseorang yang positif akan meningkatkan kepercayaan diri

seseorang. Jika kegagalan di berbagai pengalaman hidup dapat diatasi maka dapat memicu persepsi *self efficacy* menjadi lebih baik karena membuat individu tersebut mampu untuk mengatasi rintangan-rintangan yang lebih sulit nantinya.

2. *Vicariousexperience*

Merupakan cara meningkatkan *self efficacy* dari pengalaman keberhasilan yang telah ditunjukkan oleh orang lain. Ketika melihat orang lain dengan kemampuan yang sama berhasil dalam suatu bidang atau tugas melalui usaha yang tekun, individu juga akan merasa yakin bahwa dirinya juga dapat berhasil dalam bidang tersebut dengan usaha yang sama. Sebaliknya *self efficacy* dapat turun ketika orang yang diamati gagal walaupun telah berusaha dengan keras. Individu juga akan ragu untuk berhasil dalam bidang tersebut. Peran *vicarious experience* terhadap *self efficacy* seseorang sangat dipengaruhi oleh persepsi diri individu tersebut tentang dirinya memiliki kesamaan dengan model. Semakin seseorang merasa dirinya mirip dengan model, maka kesuksesan dan kegagalan model akan semakin mempengaruhi *self efficacy*. Sebaliknya apabila individu merasa dirinya semakin berbeda dengan model, maka *self efficacy* menjadi semakin tidak dipengaruhi oleh perilaku model. Seseorang akan berusaha mencari model yang memiliki kompetensi atau kemampuan yang sesuai dengan keinginannya. Dengan mengamati perilaku dan cara berfikir model tersebut akan dapat memberi pengetahuan dan pelajaran tentang strategi dalam menghadapi berbagai tuntutan lingkungan.

3. *Verbalpersuasion*

Digunakan secara luas untuk membujuk seseorang bahwa mereka mempunyai kemampuan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Orang yang mendapat persuasi secara verbal maka mereka memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, akan mengerahkan usaha yang lebih besar daripada orang yang tidak dipersuasi bahwa dirinya mampu pada bidang tersebut.

4. *Emotionalcues*

Ketika seseorang percaya bahwa sebagian tanda-tanda psikologis menghasilkan informasi dalam menilai kemampuannya. Kondisi stress dan kecemasan dilihat individu sebagai tanda yang mengancam ketidakmampuan diri. Ketika seseorang menghadapi suatu tugas, apakah cemas atau khawatir (*self efficacy* rendah) atau tertarik (*self efficacy* tinggi) dapat memberikan informasi mengenai *self efficacy* orang tersebut. Dalam menilai kemampuannya seseorang dipengaruhi oleh informasi tentang keadaan fisiknya untuk menghadapi situasi tertentu dengan memperhatikan keadaan fisiologisnya.

Sedangkan indikator dari efikasi diri (Fattah, 2017) ada 3, yaitu:

1. Besarnya (*magnitude*), dengan indikator: kesulitan kerja, kemampuan menyelesaikan tugas mulai dari yang sederhana hingga yang sulit.
2. Kekuatannya (*strength*), dengan indikator: kuatnya keyakinan, kemampuan yang dimiliki.
3. Generalitas (*generality*), dengan indikator: kemampuan menyelesaikan tugas dalam situasi tertentu.

2.1.4 Organizational Citizenship Behavior

2.1.4.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Sitio, 2021) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah seberapa besar usaha karyawan yang mampu terhadap tuntutan pekerjaan serta mendapatkan prestasi atas kinerja karyawannya. Menurut Jufrizen, (2022) *Organizational Citizenship behavior* (OCB) merupakan loyalitas kecintaan dan rasa memiliki dari anggota organisasi kepada organisasinya.

Menurut (Rahmawati, 2017) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan baik terhadap rekan kerja ataupun kantor yang mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan kantor dan memberikan manfaat positif bagi kantor. Menurut Rostiawati, (2020) *Organizational Citizenship Behavior* melibatkan beberapa perilaku yaitu perilaku menolong orang lain menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan-aturan yang ada di tempat kerja. Perilaku-perilaku akan memberikan nilai tambah bagi karyawan dan bentuk perilaku yang positif.

Berdasarkan defisini-defenisi pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah karyawan yang sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan pimpinan kepadanya.

2.1.4.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut (Leksono, 2018) Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* dalam peningkatan kinerja organisasi sangat vital. Adapaun penjelasan manfaat-manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Meningkatkan Produktifitas Rekan Kerja

Karyawan yang membantu dan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dapat menjadi seorang karyawan yang produktif.

2. Meningkatkan Produktifitas

Karyawan yang menampilkan perilaku kemauan bekerja, akan membantu seorang Kadis menerima saran dan umpan baik yang berharga dari karyawan untuk meningkatkan potensi kerja. Karyawan yang sopan yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan membantu kadis agar terhindar dari krisis manajemen.

3. Menghemat Sumber Daya Untuk Tujuan Yang Lebih Produktif

Karyawan yang saling tolong menolong dalam menyelesaikan pekerjaan tidak perlu melibatkan kadis dan dampaknya ialah kadis dapat memakai waktu untuk melaksanakan tuga lainnya.

4. Membantu Menghemat Sumber Daya Yang Langka Untuk Memelihara Fungsi Kelompok.

Karyawan yang menampilkan perilaku terbaik terhadap rekan kerjanya dan bersikap jujur dengan mengurangi perselisihan antar kelompok, dan juga dapat mengurangi waktu yang terbuang.

5. Meningkatkan Kemampuan Organisasi Untuk Menarik dan Mempertahankan Karyawan Terbaik.

Memberikan contoh pada karyawan dengan menampilkan perilaku sikap sportif (Misalnya, tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan komitmen organisasi.

6. Meningkatkan Stabilitas Kinerja Organisasi

Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja dan yang memiliki beban kerja yang cukup berat dapat meningkatkan kestabilan dalam pekerjaan dan karyawan yang memiliki sifat konsisten yang cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang bagus.

Menurut (Hendrawan, A. Sucahyawati, 2017) Dari hasil penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja
 - a. Karyawan yang mendorong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b. Seiring dengan berjalanya waktu perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan keseluruhan unit kerja atau kelompok
2. OCB meningkatkan produktivitas
 - a. Karyawan yang menampilkan perilaku civic akan membantu mendapat saran atau umpan menyelesaikan konflik kantor berkurang.
3. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
 - a. Menampilkan perilaku yang akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektifitas dan efisiensi kelompok

- b. Menampilkan perilaku yang menghindari munculnya masalah yang memburuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan
4. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- a. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membentuk organisasi.
 - b. Member contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku sportsmanship akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen organisasi
5. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- a. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas dari kinerja karyawannya
 - b. Karyawan yang mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
- a. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela member informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan
 - b. Karyawan menampilkan perilaku conscientious (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dilingkungannya.

2.1.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Rahmawati & Prasetya, 2017) Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua factor yaitu factor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan dan motivasi serta factor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan dan budaya organisasi penjelasan lebih lanjut mengenaihal tersebut.

1. Faktor Internal

a. Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target. Kepuasan kerja berpangkal dari aspek kerja meliputi upah, kesempatan, promosi, supervise, atau pengawasan serta hubungan dengan rekan kerja.

b. Komitmen Organisasi

Mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi. Komitmen terbagi menjadi 3 yaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan

c. Kepribadian

Perbedaan individu merupakan bayangan yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.

d. Moral Karyawan

Moral berasal dari bahasa latin yaitu adat istiadat yang berarti tabiat atau kelakuan. Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja. Mengemukakan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya. Ada 3 unsur moral yaitu kesadaran, kecintaan, dan keberanian.

- e. Motivasi Diartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi dan persyaratan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu. Ada 3 karakteristik pokok dari motivasi yaitu usaha, kemauan, arah / tujuan.

2. Faktor eksternal

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan ialah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi tersebut. Ada 2 gaya gaya kepemimpinan yaitu: Kepemimpinan dengan orientasi tugas dan kepemimpinan orientasi karyawan.

b. Kepercayaan Pada Pimpinan

Kepercayaan atau riset adalah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reabilitas, dan perhatian. Dalam konteks organisasi ada 3 yaitu diantaranya kepercayaan penolakan, pengertian, dan kepercayaan yang berbasis pemahamanya.

Menurut (Leksono, 2018) Ada beberapa factor yang dapat memperngaruhi OCB. Berikut ini penjelasan dari factor-faktor:

1. Kesan Karyawan

bahwa karyawan dapat membantu orang lain dan mebutuhkan tanggung jawab atas tugas tambahan untuk mendorong citra yang baik dirinya dalam organisasinya

2. Kepribadian Karyawan

seperti gagasan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan OCB, gagasan bahwa kepribadian dan karakteristik menjelaskan OCB dalam situasi dimana tidak ada intensif yang kuat

3. Karateristik Tugas

tugas memiliki hubungan yang konsiten dengan perilaku kewarganegaraan/OCB . karakteristik tugas yang paling jelas termasuk kemandirian dalam mengerjakan tugas, rtinitas dan tugfas yang saling ketergantungan dalam tujuan

4. Kelompok Organisasi

luasannya formalisasi organisasi dukungan organisasi yang dirasakan jarak tempatkan anantara karyawan dan orang lain dengan organisasi merupakan variabel yang dianalisis sebagai predictor OCB karyawan

2.1.4.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Hermaningsih, 2012) Ada 5 perilaku citizenship atau ekstra peran yang diimplementasikan dalam bentuk prilaku yaitu:

1. *Altruism* (Perilaku membantu orang lain)

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya baik dalam mengenai tugas maupun organisasi dan masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah pada kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang di tanggungnya.

2. *Conscientiousness* (Ketelitian dan kehati-hatian)

Kehati-hatian seperti efisiensi menggunakan waktu dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku berusaha untuk memuaskan yang diharapkan oleh kantor atau perilaku yang sangat sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan nya. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. (*conscientiousness*) ialah kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.

3. *Sportsmanship* (Perilaku yang sportif)

Seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik (*sportsmanship*) ialah memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Perilaku memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam suatu kerjaan atau organisasinya. Iklim yang positif diantara karyawan- karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

4. *Courtesy* (Menjaga hubungan baik)

Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah yang dimiliki adalah orang-orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Sifat sopan dan taat seperti melalui surat peringatan atau pemberitahuan sebelumnya dan meneruskan informasi dengan cepat. Menjaga hubungan baik dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.

5. *Civic virtue* (kebijakan warga)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi atau mengikuti perubahan dalam organisasi mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi yang diperbaiki.

Menurut (Lubis, 2015) terdapat beberapa indikator OCB yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah

1. *Sportsmanship*
2. *Civic virtue*
3. *Conscientiousness*
4. *Altruism*

2.2 Kerangka Berpikir Konseptual

2.2.1 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan

Locus of control adalah cara pandang atau kepercayaan yang dimiliki suatu individu bahwa segala sesuatu yang terjadi yang mempengaruhi dirinya merupakan hasil dari keputusan dan perbuatannya sendiri menurut (Tirtayasa et al., 2021). *Locus of control* sendiri terdiri dari *locus of control internal* dan *locus*

of control external. *Locus of control internal* memiliki dimensi suka bekerja keras, selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah, memiliki inisiatif yang tinggi, berusaha untuk berpikir dengan cara yang paling efektif, dan selalu meyakini bahwa diperlukan usaha agar bias berhasil. Sementara *locus of control external* memiliki dimensi kurang suka berusaha karena kepercayaan bahwa faktor luar yang mengontrol, mudah menyerah, mempunyai persepsi bahwa hanya ada sedikit hubungan antara usaha dan kesuksesan, kurang mencari informasi, lebih mudah dipengaruhi, dan bergantung pada orang lain.

Locus of control merupakan generalized belief that a person can or cannot control his own destiny yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri (Jufrizen & Lubis, 2020). Oleh karena itulah maka dapat disimpulkan kinerja juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu—individu dengan *Locus Of Control* internal lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya sehingga akan meningkatkan kinerja mereka.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jufrizen & Lubis, 2020); (Pulungan & Rivai, 2021); dan (Listiani & Kurniawati, 2017) yang menyatakan bahwa *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.2.2 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan

Self-efficacy mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Muis, Nasution, Azhar, & Radiman, 2018). Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada. *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (M.

R Muis et al., 2018). Menurut (Ardanti & Rahardja, 2017) juga menyatakan bahwa efikasi diri adalah perilaku yang positif untuk tujuan perusahaan, karyawan dengan efikasi diri yang baik bukan bantuan emosionalnya sedangkan karyawan yang memiliki efikasi diri yang buruk hanya mengkhawatirkan persoalan bahwa pekerjaannya akan gagal.

Menurut (Saraswati, Dewi, & Piartini, 2017) dan (Desiana, 2019) menyimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wastuti, 2018) yang diperoleh hasil efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hanun, 2013) yang diperoleh hasil efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

2.2.3 Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan

Organizational Citizenship Behavior yang berada dalam sebuah organisasi mendorong terciptanya lingkungan organisasi yang lebih efektif dan positif. Hal ini dapat mendukung karyawan yang belum menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* untuk berperilaku lebih dan membantu meningkatkan kinerjanya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpusat kepada perilaku tiap individu yang melaksanakan tugasnya yang melebihi dari deskripsi kerjanya. OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal (Jufrizen & Nasution, 2021).

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak terdapat pada job description karyawan, tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan

efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu (Putrana, Fathoni, & Warso, 2016).

Dengan semakin baiknya perilaku OCB maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lestari & Ghaby, 2018); (Jufrizen, Farisi, Azhar, & Daulay, 2020);(Prayogi, Farisi, & Salwa, 2021); (Jufrizen & Hutasuhut, 2022); (Jufrizen & Noor, 2022); membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.2.4 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Setiap individu memiliki keyakinan dan persepsi atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya. Keyakinan inilah yang disebut *locus of control*. *Locus of control* merupakan *generalized belief that a person can or cannot control his own destiny* yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri.

Locus of control adalah tingkatan di mana individu menerima tanggung jawab personal terhadap apa yang terjadi pada diri Jika situasi pekerjaan tidak menarik, mereka percaya bahwa tidak ada seorang pun yang dapat disalahkan selain diri sendiri. Individu yang memiliki *locus of control* tinggi akan memiliki

kinerja yang tinggi pula dikarenakan individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik dan mau membantu menyelesaikan masalah rekan kerja yang mana karyawan rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu, untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan kerja dengan sukarela (Robbins, 2015).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Muslih & Jufrizen, 2021); (Piola, Poppy, & Rahmisyari, 2019) dan (Septiawati, Karnati, & Rochanah, 2019) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

2.2.5 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya perilaku OCB adalah *self-efficacy*. Dimana individu-individu lebih percaya bahwa mereka akan melakukan tugas dengan baik, upaya mereka akan semakin dimasukkan ke dalam tujuan dan untuk mencapai tujuan itu (Wijayanti, 2014). *Self efficacy* adalah keyakinan individu dalam kapasitasnya untuk memobilisasi kognitif, motivasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan situasional (Lau, 2012).

Jadi pada dasarnya apabila organisasi ingin menciptakan OCB karyawan dan meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka suatu organisasi haruslah memiliki karyawan yang memiliki tingkat efikasi yang tinggi terhadap dirinya sendiri bahwasanya dia mampu menyelesaikan segala pekerjaan dengan baik. rasa percaya diri yang baik dari karyawan dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. *Self efficacy* sebagai keyakinan orang

bahwa ia mempunyai kemampuan melakukan suatu tugas, dan merupakan bagian penting dari kontrol diri (Wibowo, 2017).

Orang dengan kepercayaan diri yang tinggi berkeyakinan bahwa mereka mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan tertentu yang menjadi kewajibannya maupun pekerjaan yang di luar tupoksinya, kondisi ini tentunya merupakan perilaku OCB yaitu menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedurprosedur di tempat kerja. Kesukarelaan karyawan dalam bekerja memperlihatkan bahwa mereka sanggup melakukan usaha yang diperlukan, dan tidak ada kejadian di luar akan menghalangi mereka untuk mencapai tingkat kinerja yang diharapkan (Wibowo, 2017).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Muslih & Jufrizen, 2021) dan (Dewi & Sudibya, 2016) yang menyimpulkan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

2.2.6 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Locus of control menurut (Robbins, 2015) adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. *locus of control* merupakan dimensi kepribadian yang menjelaskan bahwa individu berperilaku dipengaruhi ekspektasi mengenai dirinya.

Locus of control memiliki dua kontribusi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apapun yang terjadi pada diri mereka. Sedangkan faktor eksternal merupakan individu yang yakin bahwa apapun yang

terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan.

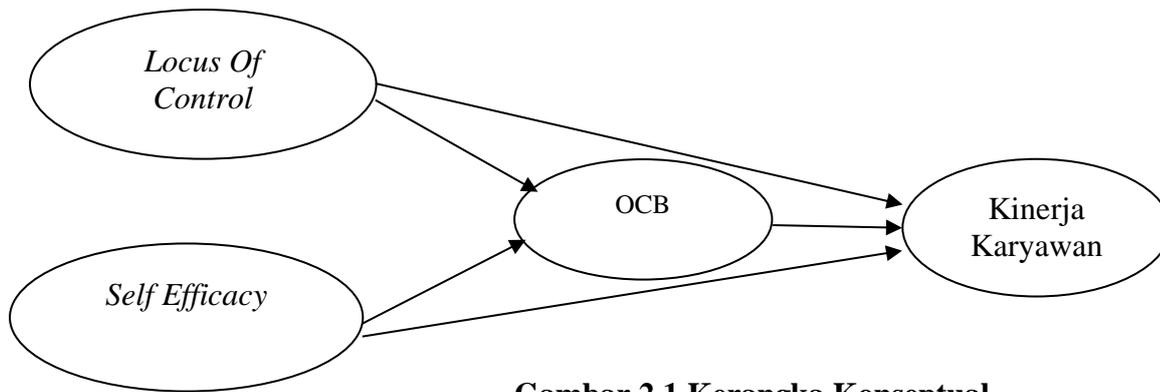
2.2.7 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Kinerja merupakan suatu fungsi kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesedian dan tingkat kemampuan tertentu seperti kesedian atau ketrampilan seseorang tidaklah cukup untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan (Farisi & Lesmana, 2021).

Kegiatan tersebut biasanya membutuhkan orang-orang untuk bekerjasama untuk terlaksananya dengan baik serta sukses. *Self efficacy* dibutuhkan dalam hal ini, di mana mungkin seseorang karyawan yang biasanya sebagai bawahan berperan sebagai pemimpin dan memimpin seluruh anggota kepanitiaan yang terdiri atas lintas departemen, jabatan berkumpul dan mewujudkan kegiatan tersebut. *Self efficacy* karyawan akan mendorong karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya diluar tugas. Kegiatan tersebut membutuhkan keiklasan dan kesadaran seluruh anggota kegiatan karena akan mengorbankan waktu dan tenaga diluar waktu kerja normal serta tidak ada imbalan atas keberhasilan untuk mensukseskan kegiatan tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Halim, 2020) yang menunjukkan adanya pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan melalui *OCB*.

Dari uraian kerangka konseptual tersebut, maka penulis membuat gambar kerangka konseptual:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah. (Sugiyono, 2017) Adapun hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

1. *Locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
2. *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
3. *Locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
4. *Self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
5. *Organizational citizenship behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
6. *Locus of control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
7. *Self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian (Nasution, Fahmi, Jufrizen, Muslih, & Prayogi, 2020). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (atau lebih) tersebut. Di mana hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistika yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis. Penelitian asosiatif menurut (Sugiyono, 2017) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.”

3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Sugiyono, 2017). Adapun definisi dari variabel diatas adalah sebagai berikut:

3.2.1 Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah :

a. Kinerja (Y)

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan. Adapun yang menjadi indikator yang penulis gunakan untuk mengukur Indikator kinerja menurut (Mangkunegara, 2019) adalah:

Tabel 3.1. Indikator Kinerja

No.	Indikator
1.	Kualitas kerja
2.	Kuantitas kerja
3.	Dapat tidaknya diandalkan
4.	Sikap

Sumber :(Mangkunegara, 2019)

3.2.2 Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

a. *Locus of Control* (X₁)

Locus of control merupakan ukuran yang menunjukkan bagaimana seseorang mempersepsikan hubungan antara tindakan yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh. Adapun indikator untuk variabel *locus of control* (Robbins, 2015) terdiri dari:

Tabel 3.2. Indikator *Locus of Control*

No.	Indikator
1.	Suka bekerja keras
2.	Memiliki inisiatif yang tinggi
3.	Selalu berusaha menemukan pemecahan masalah
4.	Berpikir selektif
5.	Mempunyai Presepsi

Sumber : (Robbins, 2015)

b. *Self Efficacy* (X₂)

Self efficacy adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Adapun indikator untuk variabel *Self efficacy* (Fattah, 2017) terdiri dari:

Tabel 3.2. Indikator *Self Efficacy*

No.	Indikator
1.	Kesulitan kerja
2.	Kuatnya keyakinan dan kemampuan
3.	Kemampuan menyelesaikan tugas

Sumber : (Fattah, 2017)

3.2.3 Variabel Intervening (Z)

a. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Z)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah karyawan sukarela mengerjakan pekerjaan melebihi dari standar tugas yang diberikan. Adapun indikator untuk variabel *OCB* (Hermaningsih, 2012) terdiri dari:

Tabel 3.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No.	Indikator
1.	<i>Altruism</i> (Perilaku membantu orang lain)
2.	<i>Conscientiousness</i> (Ketelitian dan kehati-hatian)
3.	<i>Sportsmanship</i> (Perilaku yang sportif)
4.	<i>Courtesy</i> (Menjaga hubungan baik)
5.	<i>Civic virtue</i> (kebijakan warga)

Sumber : (Hermaningsih, 2012)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang beralamat Jalan Simpang Tanjung No. 1A Medan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan Juni 2023

Tabel 3.5
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul																												
2	Pengambilan data																												
3	Penyusunan Proposal																												
4	Riset																												
5	Pengolahan data																												
6	Penulisan Skripsi																												
7	Bimbingan Skripsi																												
8	ACC Skripsi																												

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera sebanyak 180 karyawan tetap yang bekerja di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Dimana jumlah sampel yang digunakan berdasarkan dengan rumus *slovin* yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Standar Error (10 %)

Jumlah karyawan tetap terdaftar tahun 2023 = 180

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

$$n = \frac{180}{1 + 180(0,1)^2}$$

$$n = \frac{180}{2,80}$$

$$n = 64,2$$

Dengan menggunakan rumus diatas, jumlah populasi sebanyak 180

karyawan tetap dan $e^2 = 10\%$, maka dapat di ukur sampel menjadi 64 karyawan.

Tabel 3.6
Proporsi Sampel Penelitian

No	Unit Kerja	Populasi (Orang)	Proporsi Sampel	Sampel
1	Officer Toll Collector	4 Orang	$N = \frac{4}{180} \times 64$	1
2	Spv Customer Service	29 Orang	$N = \frac{29}{180} \times 64$	11
3	Customer Service	110 Orang	$N = \frac{110}{180} \times 64$	39
4	Spv Mobile Customer Service	5 Orang	$N = \frac{5}{180} \times 64$	3
5	Mobile Customer Service	20 Orang	$N = \frac{20}{180} \times 64$	7
6	Traffic Information Communicator	4 Orang	$N = \frac{4}{180} \times 64$	1
7	Technician	4 Orang	$N = \frac{4}{180} \times 64$	1
8	Officer Toll Collector	4 Orang	$N = \frac{4}{180} \times 64$	1
Jumlah Sampel				64

Sumber: PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

Sumber data diatas menggunakan data primer, yang diperoleh secara langsung dari PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Penarikan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera dengan jumlah 64 karyawan

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat mengenai pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Adapun dalam penyebaran kuesioner yang dapat dilakukan peneliti dengan menggunakan jenis skala likert, dimana pengukuran skala likert dengan bentuk checklist dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel 3.7
Skala Likert

Item	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Wawancara Interview

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, adapun pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah pada karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

3.6 Teknik Analisis Data

Ada dua tahapan kelompok dalam menganalisis SEM-PLS yaitu antara lain:

1. Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis Model Pengukuran (Outer Model) bertujuan untuk mengevaluasi variabel konstruk yang sedang diteliti, yakni validitas (ketepatan) dan reabilitas (kehandalan) dari suatu variabel, antara lain : (1) Konsistensi Internal (Internal Consistency / Composite Reliability) , (2) Validitas Konvergen (Convergent Validity / Average Varianced Extracted / AVE), dan (3) Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) (J Hair dkk., 2014).

a. Konsistensi Internal

Pengujian konsistensi internal adalah dalam bentuk reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi hasil lintas item pada suatu tes yang sama. Ini akan menentukan apakah item mengukur suatu konstruk yang sama dalam skor mereka (yaitu, jika korelasi antara item adalah besar). Pengujian ini menggunakan nilai Composite Reliability, suatu variabel konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliability $> 0,60$ (J Hair dkk., 2014).

b. Validitas Konvergen

Validitas konvergen adalah sejauh mana sebuah pengukuran berkorelasi secara positif dengan pengukuran alternatif dari konstruk yang sama. Untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak adalah dilihat dari nilai outer loading. Jika nilai outer loading $> 0,7$ maka suatu indikator adalah valid (J Hair dkk., 2014).

c. Validitas Diskriminan

Tujuan pengujian validitas diskriminan untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak dilihat dari kriteria Fornell-Larcker, yakni jika nilai-nilai akar kuadrat dari nilai AVE lebih besar dari nilai korelasi tertinggi suatu variabel dengan variabel lainnya, maka variabel memiliki validitas diskriminan yang baik/ valid. (J Hair dkk., 2014).

2. Analisis Model Struktural (Inner Model)

Analisis model struktural bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian, Minimal ada tiga bagian yang perlu di analisis pada model struktural ini yaitu :

a. Kolinearitas (Colinearity Variance Inflation Factor/VIF)

Pengujian kolinearitas untuk membuktikan korelasi antar variabel laten/ konstruk apakah kuat atau tidak. Model mengandung masalah jika dipandang dari sudut metodologis jika terdapat korelasi yang kuat karena memiliki dampak pada estimasi signifikansi statistiknya. Masalah ini disebut dengan kolinearitas dan nilai yang digunakan untuk menganalisisnya adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factor / VIF. Jika Nilai $VIF > 5,00$ artinya terjadi masalah kolinearitas dan sebaliknya jika $VIF < 5,00$ (J Hair dkk., 2014).

b. Pengujian signifikansi koefisien jalur model struktural (Structural Model Path Coefficient)

Pengujian signifikansi koefisien jalur model struktural tujuannya adalah untuk menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Adapun pengujian ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1) Pengujian pengaruh langsung (Direct Effect)

Pengujian pengaruh langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain secara langsung. Kriteria penarikan kesimpulan :

- a) Nilai koefisien jalur (pada original sampel). Jika nilai koefisien jalur positif mengindikasikan kenaikan nilai suatu variabel diikuti dengan kenaikan nilai variabel lainnya, demikian sebaliknya.
- b) Probabilitas (pada P-Value) yang dibandingkan dengan alpha (α) sebesar 0,05. Jika $P\text{-Value} < \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak (artinya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya tidak signifikan).

2) Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Tujuan pengujian ini untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain secara tidak langsung (melalui perantara).

Kriteria penarikan kesimpulan :

- a) Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung menghasilkan probabilitas yang signifikan yakni $P\text{-values} < 0,05$, maka kesimpulan pengaruh yang sesungguhnya terjadi adalah langsung.
- b) Jika nilai koefisien pengaruh tidak langsung menghasilkan probabilitas yang tidak signifikan yakni $P\text{-values} > 0,05$, maka kesimpulannya pengaruh yang sesungguhnya terjadi adalah tidak langsung.

3) Koefisien Determinasi (R-Square)

Tujuan analisis R-Square adalah untuk mengevaluasi kekuatan prediksi suatu model. Mengevaluasi bagaimana variasi nilai variabel terikat

dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas pada sebuah model jalur. Semakin tinggi nilai R-Square maka semakin baik suatu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Dapat juga dilihat dari nilai probabilitas R-Square, yakni jika nilainya signifikan $P\text{-Values} < 0,05$ maka R-Square tergolong baik (variabel bebas cukup baik pada penjelasan variabel terikat) (J Hair dkk., 2014). Nilai R-Square sebesar 0,75 menunjukkan model PLS yang kuat, R-Square sebesar 0,50 menunjukkan model PLS yang moderat dan nilai R-Square sebesar 0,25 menunjukkan model PLS yang lemah (Ghozali dan Latan, 2015)

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Dalam penelitian ini penulis mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk variabel (X_1), 8 pertanyaan untuk variabel (X_2), 10 pertanyaan untuk variabel (Z) dan 8 pertanyaan untuk variabel (Y) dimana yang menjadi variabel X_1 , adalah *locus of control*, yang menjadi variabel X_2 adalah *self efficacy*, yang menjadi variabel Z adalah *organizational citizenship behaviour* (OCB) dan variabel kinerja karyawan (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 64 karyawan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert*.

4.1.1.1 Karakteristik Responden

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	20 orang	31 %
2	Laki-Laki	44 orang	69 %
	Jumlah	64 orang	100%

Sumber : data yang diolah (2023)

Dari tabel dapat diketahui bahwa responden yang bekerja di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera terdiri dari 20 orang perempuan (31%) dan laki-laki sebanyak 44 orang laki-laki (69%) sehingga dapat dikatakan bahwa

sebagian besar karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera adalah laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa pertanggung jawaban atas pekerjaan dibebankan kepada laki-laki

2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan atas responden yang berusia, 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan usia di atas 41 tahun, untuk hasil selengkapnya dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	20 – 30 tahun	14 orang	22%
2.	31– 40 tahun	35 orang	55%
3.	41 – 50 tahun	10 orang	16%
4.	Di atas 51 tahun	5 orang	8%
Jumlah		64 orang	100

Sumber : data yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas yakni deskripsi responden berdasarkan usia, dimana kelompok usia responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 31– 40 tahun yakni sebanyak 35 orang (55%), kemudian disusul responden yang berusia antara 20-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 14 orang (22%), dimana karyawan yang produktif dalam menjalankan pekerjaan berada diusia muda.

3. Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan

Adapun deskripsi responden menurut jenis pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan

No.	Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SMA	15	23%
2.	D-3	4	6%
3.	S1(Starat 1)	38	59%
4.	S2 (Strata 2)	7	11%
Jumlah		64 orang	100%

Sumber : data yang diolah(2022)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas yang menguraikan deskripsi responden menurut jenis pendidikan, sehingga dapatlah dikatakan bahwa jenjang pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah sarjana (S1), yakni sebanyak 38 orang atau 59%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata jenis pendidikan karyawan yang bekerja adalah Sarjana, hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan yang lebih baik berada pada pendidikan Sarjana.

4.1.1.2 Analisa Variabel Penelitian

Berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel bebas mengenai *locus of control*.

Tabel 4.4
Skor Angket untuk Variabel *Locus Of Control* (X₁)

Alternatif Jawaban													
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	21	33	33	52	6	9	4	6	0	0	64	100	
2	16	25	41	64	5	8	2	3	0	0	64	100	
3	20	31	33	52	8	13	3	5	0	0	64	100	
4	18	28	34	53	10	16	2	3	0	0	64	100	
5	21	33	36	56	5	8	2	3	0	0	64	100	
6	22	34	35	55	4	6	3	5	0	0	64	100	
7	24	38	29	45	10	16	1	2	0	0	64	100	
8	19	30	35	55	8	13	2	3	0	0	64	100	
9	15	23	39	61	6	9	3	5	1	2	64	100	
10	22	34	34	53	6	9	1	2	1	2	64	100	

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai saat saya mendapatkan apa yang saya inginkan itu karena saya bekerja keras untuk mendapatkannya, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 52%
2. Dari jawaban kedua mengenai bisa atau tidaknya mengerjakan pekerjaan tergantung pada kemampuan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 64%
3. Dari jawaban ketiga mengenai prestasi kerja yang saya dapatkan semua karena hasil usaha, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 52%
4. Dari jawaban keempat mengenai pencapaian yang saya dapatkan semua karena usaha kerja, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 53%
5. Dari jawaban kelima mengenai mampu mengatur apa yang terjadi dalam pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 56%
6. Dari jawaban keenam mengenai pekerjaan yang saya lakukan berdasarkan dengan tindakan saya sendiri, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 55%
7. Dari jawaban ketujuh mengenai keberhasilan saya bekerja dikarenakan dari usaha kerja saya sendiri, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 45%

8. Dari jawaban kedelapan mengenai sebelum saya bekerja, saya memilih terlebih dahulu pekerjaan yang lebih mudah, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 55%
9. Dari jawaban kesembilan mengenai membuat perencanaan terlebih dahulu dalam memulai suatu pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju persentase sebesar 61%
10. Dari jawaban kesepuluh mengenai kesuksesan yang saya alami dalam usaha semata-mata karena kerja keras yang dilakukan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 53%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa *locus of control* melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Sedangkan berdasarkan evaluasi dari jawaban pada pernyataan variabel bebas mengenai *self efficacy*.

Tabel 4.5
Skor Angket untuk Variabel *Self Efficacy* (X₂)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	27	33	52	10	16	4	6	0	0	64	100
2	14	22	32	50	17	27	1	2	0	0	64	100
3	13	20	42	66	8	13	1	2	0	0	64	100
4	11	17	37	58	14	22	2	3	0	0	64	100
5	10	16	40	63	10	16	2	3	2	3	64	100
6	13	20	44	69	5	8	2	3	0	0	64	100
7	13	20	44	69	7	11	0	0	0	0	64	100
8	11	17	42	66	9	14	2	3	0	0	64	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2023)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai menggunakan keterampilan dan pengetahuan bahkan dalam keadaan sulit, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 52%
2. Dari jawaban kedua mengenai mampu mengatasi setiap kesulitan karena mempunyai banyak ide, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
3. Dari jawaban ketiga mengenai bisa memotivasi diri untuk bekerja dengan baik, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 66%
4. Dari jawaban keempat mengenai selalu berusaha keras untuk mencapai hasil kerja yang baik, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 58%
5. Dari jawaban kelima mengenai bertindak sesuai dengan batas kemampuan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 63%
6. Dari jawaban keenam mengenai dapat mengatasi hambatan dengan menggunakan keterampilan yang saya miliki, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 69%
7. Dari jawaban ketujuh mengenai merasa dapat menyelesaikan tugas-tugas dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 69%
8. Dari jawaban kedelapan mengenai yakin dapat menyelesaikan tugas dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 66%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa *self efficacy* melalui kuesioner yang dilakukan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Sedangkan berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel intervening mengenai *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Tabel 4.6
Skor Angket untuk Variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	19	38	59	10	16	4	6	0	0	64	100
2	10	16	36	56	16	25	2	3	0	0	64	100
3	15	23	32	50	16	25	1	2	0	0	64	100
4	17	27	30	47	13	20	3	5	1	2	64	100
5	14	22	42	66	8	13	0	0	0	0	64	100
6	14	22	33	52	14	22	3	5	0	0	64	100
7	15	23	32	50	15	23	2	3	0	0	64	100
8	10	16	43	67	8	13	3	5	0	0	64	100
9	18	28	31	48	14	22	1	2	0	0	64	100
10	9	14	35	55	18	28	2	3	0	0	64	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2023)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai pernah dengan senang hati membantu teman sekerta yang membutuhkan bantuan tanpa mengharpkan imbalan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 59%
2. Dari jawaban kedua mengenai bersedia untuk bekerja menjadi sukarelaan untuk membantu rekan kerja saya di perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 56%

3. Dari jawaban ketiga mengenai selalu bersungguh-sungguh mengikuti setiap peraturan dan prosedur perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
4. Dari jawaban keempat mengenai selalu menyelesaikan dan menyerahkan laporan lebih awal dari jadwal yang telah ditentukan oleh perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 47%
5. Dari jawaban kelima mengenai selalu mentolerir (tidak protes) ketika organisasi saya melakukan kesalahan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 66%
6. Dari jawaban keenam mengenai perusahaan melakukan kebijakan baru dan tidak sesuai dengan pendapat saya. Saya akan menyesuaikan diri dan melaksanakan kebijakan tersebut, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 52%
7. Dari jawaban ketujuh mengenai tidak pernah mempunyai masalah dengan teman perusahaan sehingga lingkungan perusahaan menjadi harmonis, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
8. Dari jawaban kedelapan mengenai selalu menghargai pendapat dan argumentasi yang tidak sepemahaman dengan saya di dalam perusahaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 67%
9. Dari jawaban kesembilan mengenai tertarik untuk mengikuti perkembangan kemajuan dengan cara mencari informasi –

informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 48%

10. Dari jawaban kesepuluh mengenai rutin mengikuti kegiatan - kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 55%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) melalui kuesioner yang dilakukan memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Sedangkan berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel terikat mengenai Kinerja Karyawan

Tabel 4.7
Skor Angket untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	33	34	53	7	11	2	3	0	0	64	100
2	15	23	35	55	9	14	5	8	0	0	64	100
3	16	25	36	56	10	16	2	3	0	0	64	100
4	16	25	35	55	10	16	3	5	0	0	64	100
5	14	22	36	56	10	16	3	5	1	2	64	100
6	11	17	41	64	8	13	3	5	1	2	64	100
7	19	30	36	56	9	14	0	0	0	0	64	100
8	15	23	37	58	10	16	2	3	0	0	64	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah (2023)*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari jawaban pertama mengenai memiliki semangat tinggi dalam melaksanakan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 53%

2. Dari jawaban kedua mengenai selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh instansi, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 55%
3. Dari jawaban ketiga mengenai kuantitas atau dari jumlah kerja yang saya lakukan dalam satu periode melebihi karyawan lain, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 56%
4. Dari jawaban keempat mengenai pekerjaan yang dilakukan sudah mencapai target yang ditentukan instansi, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 55%
5. Dari jawaban kelima mengenai melaksanakan tugas-tugas dengan tanggung jawab dan sesuai waktu yang telah ditentukan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 56%
6. Dari jawaban keenam mengenai selalu melakukan koreksi untuk menghindari kesalahan hasil kerja, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 64%
7. Dari jawaban kesembilan mengenai siap melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan oleh atasan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 56%
8. Dari jawaban kesepuluh mengenai selalu melaksanakan instruksi atasan untuk bekerja sesuai dengan ketentuan, sebagian besar responden menjawab setuju dengan persentase sebesar 58%

Berdasarkan Hasil angket pada jawaban responden yang menyetujui bahwa kinerja karyawan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan banyak di pengaruhi berbagai variabel diantaranya *locus of control*, *self efficacy* dan

organizational citizenship behaviour (OCB) tetapi bukan variabel yang mendominasi. Terbukti jawaban responden yang sebagian besar menjawab setuju

4.1.2 Analisis Data

4.1.2.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. *Convergent Validity*

Untuk menguji *convergent validity* digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading* atau *loading factor* $> 0,5$. Hasil *convergent validity* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Instrumen *Locus Of Control* (X₁)

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,758	0,500	Valid
2.	0,608	0,500	Valid
3.	0,676	0,500	Valid
4.	0,602	0,500	Valid
5.	0,730	0,500	Valid
6.	0,667	0,500	Valid
7.	0,710	0,500	Valid
8.	0,673	0,500	Valid
9.	0,640	0,500	Valid
10.	0,836	0,500	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Instrumen *Self Efficacy* (X₂)

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,762	0,500	Valid
2.	0,766	0,500	Valid
3.	0,796	0,500	Valid
4.	0,720	0,500	Valid
5.	0,813	0,500	Valid
6.	0,770	0,500	Valid
7.	0,622	0,500	Valid
8.	0,699	0,500	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Instrumen *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Z)

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,700	0,500	Valid
2.	0,728	0,500	Valid
3.	0,715	0,500	Valid
4.	0,726	0,500	Valid
5.	0,621	0,500	Valid
6.	0,708	0,500	Valid
7.	0,779	0,500	Valid
8.	0,753	0,500	Valid
9.	0,726	0,500	Valid
10.	0,737	0,500	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan (Y)

No. Butir	<i>Outer loading</i>	Ketentuan	Status
1.	0,759	0,500	Valid
2.	0,729	0,500	Valid
3.	0,758	0,500	Valid
4.	0,783	0,500	Valid
5.	0,770	0,500	Valid
6.	0,786	0,500	Valid
7.	0,786	0,500	Valid
8.	0,738	0,500	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki nilai *outer loading* atau *loading factor* $> 0,5$. Namun, terlihat masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai *outer loading* atau *loading factor* $< 0,5$. Nilai *outer loading* atau *loading factor* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity* (Imam Ghozali, 2018). Hal tersebut berarti semua indikator layak atau *valid* untuk digunakan dalam penelitian.

2. *Construct Reliability and Validity*

Construct reliability and validity (validitas dan reliabilitas konstruk) adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Kriteria *construct reliability and validity* yang baik dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability*. Apabila nilai *Composite Reliability* > 0.6 (Juliandi, 2018). Hasil nilai *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.12
Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
<i>Locus Of Control</i> (X_1)	0,902
<i>Self Efficacy</i> (X_2)	0,909
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) (Z)	0,915
Kinerja Karyawan (Y)	0,918

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Berdasarkan tabel 4.12, maka nilai *Composite Reliability* yang didapat dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel *locus of control* (X_1) sebesar $0,902 > 0.6$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
2. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel *self efficacy* (X_2) sebesar $0,909 > 0.6$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
3. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel *organizational citizenship behaviour*

(OCB) (Z) sebesar $0,915 > 0,6$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

4. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Composite Reliability* variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar $0,918 > 0,6$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

Selain mengamati nilai *Composite Reliability*, *construct reliability and validity* juga dapat diketahui melalui metode lain yaitu dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *construct reliability and validity* apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$ (Juliandi, 2018). Hasil nilai *Cronbach Alpha* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.13
Cronbach Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Locus Of Control</i> (X ₁)	0,878
<i>Self Efficacy</i> (X ₂)	0,885
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) (Z)	0,897
Kinerja Karyawan (Y)	0,898

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Berdasarkan tabel 4.13, maka nilai *Cronbach Alpha* yang didapat dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel *locus of control* (X₁) sebesar $0,878 > 0,7$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
2. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel *self efficacy* (X₂) sebesar $0,885 > 0,7$, dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

3. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel *organizational citizenship behaviour* (OCB) (Z) sebesar $0.897 > 0.7$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.
4. Berdasarkan perolehan nilai persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar $0.898 > 0.7$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel memiliki validitas yang baik.

4.1.2.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

1. *R-Square*

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhi (eksogen) (Juliandi, 2018, Hal 79). Ini berguna untuk memprediksi apakah model baik atau buruk. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai $R^2 = 0.75$ -> model adalah substansi (kuat)
2. Jika nilai $R^2 = 0.50$ -> model adalah moderate (sedang)
3. Jika nilai $R^2 = 0.25$ -> model adalah lemah (buruk)

Tabel 4.14
R-Square

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0.777	0.766
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) (Z)	0.698	0.688

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Kesimpulan pada pengujian nilai *R-Square* adalah sebagai berikut :

- a. *R-Square Adjusted* model jalur 1 = 0.766 artinya kemampuan variabel X_1 yaitu *locus of control*, X_2 yaitu *self efficacy* dalam menjelaskan variabel Y yaitu kinerja karyawan adalah sebesar 76,6% yang dimana model tergolong dalam katagori kuat.
- b. *R-Square Adjusted* model jalur 1 = 0.688 artinya kemampuan variabel X_1 yaitu *locus of control*, X_2 yaitu *self efficacy* dalam menjelaskan variabel Y yaitu *organizational citizenship behaviour (OCB)* adalah sebesar 68,8% yang dimana model tergolong dalam katagori sedang.

2. *F-Square*

F-square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang di pengaruhi.

Kriteria *F-square* menurut cohen (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014) :

- a. Jika nilai *f-squar* = 0,02 maka efek yang kecil dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi
- b. Jika nilai *f-square* = 0,15 maka efek yang sedang/moderat dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi
- c. Jika nilai *f-square* = 0,35 maka efek yang besar dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi

Tabel 4.15
F-Square

	X_1	X_2	Z	Y
X_1			0.186	0.175
X_2			0.512	0.105
Z				0.204
Y				

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan table *F-square* di atas maka berikut adalah kesimpulan dari nilai table *F-square* :

- a) Variable X_1 yaitu *locus of control* memberikan dampak yang sedang/moderat terhadap variable Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB)
- b) Variable X_2 yaitu *self efficacy* memberikan dampak yang besar terhadap variable Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB)
- c) Variable X_1 yaitu *locus of control* memberikan dampak yang sedang/moderat terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan
- d) Variable X_2 yaitu *self efficacy* memberikan dampak yang kecil terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan
- e) Variable Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memberikan dampak yang sedang/moderat terhadap variable Y yaitu Kinerja Karyawan

4.1.2.3 Mediation Effect

Analisis efek mediasi mengandung 3 sub analisis : Dirrect effect, Indirrect effects, dan Total effects.

1. Dirrect effect

Analisis *dirrect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi. Menurut (Juliandi et al., 2014) Kriteria pengukuran *dirrect effect* antara lain :

- a. Koefisien jalur, jika nilai koefisien jalur adalah positif maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah searah, jika nilai suatu variabel yang mempengaruhi meningkat atau naik maka nilai variabel yang dipengaruhi juga meningkat atau naik. jika nilai koefisien jalur adalah negatif maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah berlawanan arah, jika nilai suatu variabel yang mempengaruhi meningkat/naik maka nilai variabel yang dipengaruhi menurun.

- b. Nilai profitabilitas/Signifikan atau *P-value* , jika nilai *P-value* <0,05 maka signifikan. Dan jika nilai *P-value* >0,05 maka tidak signifikan

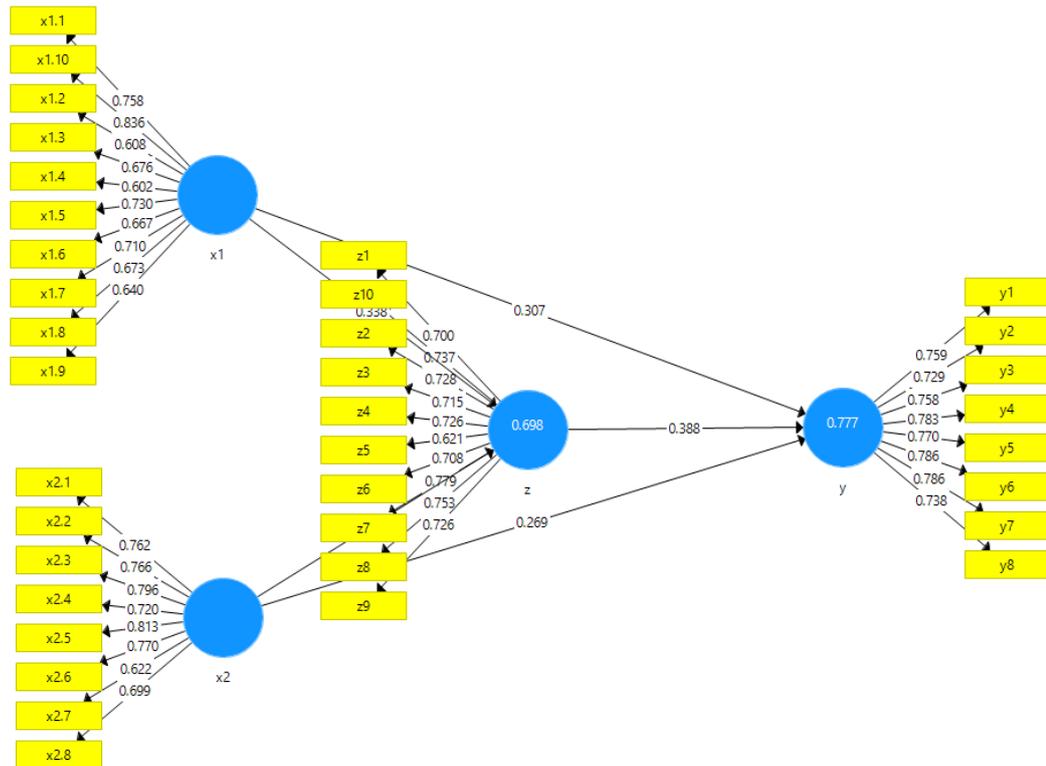
Tabel 4.16
Path Coefficients

	Original Sample	P-Values
$X_1 \rightarrow Y$	0.307	0.001
$X_1 \rightarrow Z$	0.338	0.000
$X_2 \rightarrow Y$	0.269	0.047
$X_2 \rightarrow Z$	0.561	0.000
$Z \rightarrow Y$	0.388	0.004

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan pada table path coefficients maka di dapat keimpulan sebagai berikut antara lain :

- a. Variable X_1 yaitu *locus of control* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar $0,001 < 0,05$ maka hubungannya signifikan.
- b. Variable X_1 yaitu *locus of control* terhadap variable Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memperoleh *P-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka hubungannya signifikan.
- c. Variable X_2 yaitu *self efficacy* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar $0,047 < 0,05$ maka hubungannya signifikan.
- d. Variable X_2 yaitu *self efficacy* terhadap variable Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memperoleh *P-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka hubungannya signifikan.
- e. Variable Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar $0,004 < 0,05$ maka hubungannya signifikan.



Gambar 4.1
Efek Mediasi

2. Indirect Effect

Analisis *indirect effect* berguna untuk menguji pengaruh hipotesis tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi yang dimediasi oleh suatu variabel moderating. Menurut (Juliandi et al., 2014) Kriteria penilaian *indirect effect* adalah:

- Jika nilai $P\text{-values} < 0,05$ maka signifikan yang artinya variabel mediator memediasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi. Dengan kata lain pengaruh nya tidak langsung.
- Jika nilai $P\text{-values} > 0,05$ maka tidak signifikan yang artinya variabel mediator tidak memeditasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi. Dengan kata lain pengaruh nya adalah langsung

Tabel 4.17
Indirect Effect

	Original Sample	P-Values
$X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$	0.131	0.022
$X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$	0.217	0.008

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Dari tabel *indirect effect* diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Variable X_1 yaitu *locus of control* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan melalui variabel Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memperoleh *P-value* sebesar $0,022 < 0,05$ maka hubungannya signifikan yang artinya variabel mediator mampu memediasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi. Dengan kata lain pengaruh nya adalah langsung.
- b. Variable X_2 yaitu *self efficacy* terhadap variable Y yaitu kinerja karyawan melalui variabel Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memperoleh *P-value* sebesar $0,008 < 0,05$ maka hubungannya signifikan yang artinya variabel mediator mampu memediasi pengaruh suatu variabel yang mempengaruhi terhadap suatu variabel yang di pengaruhi. Dengan kata lain pengaruh nya adalah langsung.

3. Total Effect

Total effect merupakan penjumlahan antara *direct effect* dan *indirect effect* (Juliandi et al., 2014).

Tabel 4.18
Total Effect

	Original Sample	P-Values
$X_1 \rightarrow Y$	0.438	0.000
$X_1 \rightarrow Z$	0.338	0.000
$X_2 \rightarrow Y$	0.486	0.000
$X_2 \rightarrow Z$	0.561	0.000
$Z \rightarrow Y$	0.388	0.004

Sumber : Hasil Pengolahan SmartPLS 3

Berdasarkan pada total effect maka di dapat keimpulan sebagai berikut antara lain :

- a. Total effect variabel X_1 yaitu *locus of control* terhadap Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka hubungannya signifikan
- b. Total effect variabel X_1 yaitu *locus of control* terhadap Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memperoleh *P-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka hubungannya signifikan
- c. Total effect variabel X_2 yaitu *self efficacy* terhadap Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka hubungannya signifikan
- d. Total effect variabel X_2 yaitu *self efficacy* terhadap Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) memperoleh *P-value* sebesar $0,000 < 0,05$ maka hubungannya signifikan
- e. Total effect variabel Z yaitu *organizational citizenship behaviour* (OCB) terhadap Y yaitu kinerja karyawan memperoleh *P-value* sebesar $0,004 < 0,05$ maka hubungannya signifikan

4.2 Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dijelaskan berdasarkan hasil hipotesis dari penelitian. Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya maka hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan

Locus Of Control berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai

total effect sebesar 0.438, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Locus Of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Locus of control adalah cara pandang atau kepercayaan yang dimiliki suatu individu bahwa segala sesuatu yang terjadi yang mempengaruhi dirinya merupakan hasil dari keputusan dan perbuatannya sendiri menurut (Tirtayasa et al., 2021). *Locus of control* sendiri terdiri dari *locus of control internal* dan *locus of control external*. *Locus of control internal* memiliki dimensi suka bekerja keras, selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah, memiliki inisiatif yang tinggi, berusaha untuk berpikir dengan cara yang paling efektif, dan selalu meyakini bahwa diperlukan usaha agar bias berhasil. Sementara *locus of control external* memiliki dimensi kurang suka berusaha karena kepercayaan bahwa faktor luar yang mengontrol, mudah menyerah, mempunyai persepsi bahwa hanya ada sedikit hubungan antara usaha dan kesuksesan, kurang mencari informasi, lebih mudah dipengaruhi, dan bergantung pada orang lain.

Locus of control merupakan generalized belief that a person can or cannot control his own destiny yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri (Jufrizen & Lubis, 2020). Oleh karena itulah maka dapat disimpulkan kinerja juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu-individu dengan *Locus Of Control* internal lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya sehingga akan meningkatkan kinerja mereka.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jufrizen & Lubis, 2020); (Pulungan & Rivai, 2021); dan (Listiani & Kurniawati, 2017) yang menyatakan bahwa *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2. Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan

Self Efficacy berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.486, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Self-efficacy mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Muis, Nasution, Azhar, & Radiman, 2018). Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada. *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (M. R Muis et al., 2018). Menurut (Ardanti & Rahardja, 2017) juga menyatakan bahwa efikasi diri adalah perilaku yang positif untuk tujuan perusahaan, karyawan dengan efikasi diri yang baik bukan bantuan emosionalnya sedangkan karyawan yang memiliki efikasi diri yang buruk hanya mengkhawatirkan persoalan bahwa pekerjaannya akan gagal.

Menurut (Saraswati, Dewi, & Piartini, 2017) dan (Desiana, 2019) menyimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap kinerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Wastuti, 2018) yang diperoleh hasil efikasi diri berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hanun, 2013) yang diperoleh hasil efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Locus Of Control berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.338, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Locus Of Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Setiap individu memiliki keyakinan dan persepsi atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya. Keyakinan inilah yang disebut *locus of control*. *Locus of control* merupakan *generalized belief that a person can or cannot control his own destiny* yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri.

Locus of control adalah tingkatan di mana individu menerima tanggung jawab personal terhadap apa yang terjadi pada diri Jika situasi pekerjaan tidak menarik, mereka percaya bahwa tidak ada seorang pun yang dapat disalahkan selain diri sendiri. Individu yang memiliki *locus of control* tinggi akan memiliki kinerja yang tinggi pula dikarenakan individu tersebut akan melakukan pekerjaan dengan baik dan mau membantu menyelesaikan masalah rekan kerja yang mana

karyawan rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu, untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan kerja dengan sukarela (Robbins, 2015).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Muslih & Jufrizen, 2021); (Piola, Poppy, & Rahmisyari, 2019) dan (Septiawati, Karnati, & Rochanah, 2019) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

4. Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Self Efficacy berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.561, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya perilaku OCB adalah *self-efficacy*. Dimana individu-individu lebih percaya bahwa mereka akan melakukan tugas dengan baik, upaya mereka akan semakin dimasukkan ke dalam tujuan dan untuk mencapai tujuan itu (Wijayanti, 2014). *Self efficacy* adalah keyakinan individu dalam kapasitasnya untuk memobilisasi kognitif, motivasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan situasional (Lau, 2012).

Jadi pada dasarnya apabila organisasi ingin menciptakan OCB karyawan dan meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka suatu organisasi haruslah memiliki karyawan yang memiliki tingkat efikasi yang tinggi terhadap dirinya sendiri bahwasanya dia mampu menyelesaikan segala pekerjaan dengan baik. rasa percaya diri yang baik dari karyawan dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. *Self efficacy* sebagai keyakinan orang bahwa ia mempunyai kemampuan melakukan suatu tugas, dan merupakan bagian penting dari kontrol diri (Wibowo, 2017).

Orang dengan kepercayaan diri yang tinggi berkeyakinan bahwa mereka mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan tertentu yang menjadi kewajibannya maupun pekerjaan yang di luar tupoksinya, kondisi ini tentunya merupakan perilaku OCB yaitu menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedurprosedur di tempat kerja. Kesukarelaan karyawan dalam bekerja memperlihatkan bahwa mereka sanggup melakukan usaha yang diperlukan, dan tidak ada kejadian di luar akan menghalangi mereka untuk mencapai tingkat kinerja yang diharapkan (Wibowo, 2017).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Muslih & Jufrizen, 2021) dan (Dewi & Sudibya, 2016) yang menyimpulkan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal

tersebut ditunjukkan dengan nilai *total effect* sebesar 0.388, dengan nilai signifikan sebesar $0.004 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Organizational Citizenship Behavior yang berada dalam sebuah organisasi mendorong terciptanya lingkungan organisasi yang lebih efektif dan positif. Hal ini dapat mendukung karyawan yang belum menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* untuk berperilaku lebih dan membantu meningkatkan kinerjanya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpusat kepada perilaku tiap individu yang melaksanakan tugasnya yang melebihi dari deskripsi kerjanya. OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal (Jufrizen & Nasution, 2021).

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak terdapat pada job description karyawan, tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu (Putrana, Fathoni, & Warso, 2016).

Dengan semakin baiknya perilaku OCB maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lestari & Ghaby, 2018); (Jufrizen, Farisi, Azhar, & Daulay, 2020);(Prayogi, Farisi, & Salwa, 2021); (Jufrizen & Hutasuhut, 2022); (Jufrizen & Noor, 2022); membuktikan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan

6. Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Locus Of Control berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *indirect effect* sebesar 0.131, dengan nilai signifikan sebesar $0.022 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

Locus of control menurut (Robbins, 2015) adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. *locus of control* merupakan dimensi kepribadian yang menjelaskan bahwa individu berperilaku dipengaruhi ekspektasi mengenai dirinya.

Locus of control memiliki dua kontribusi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apapun yang terjadi pada diri mereka. Sedangkan faktor eksternal merupakan individu yang yakin bahwa apapun yang

terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan

7. Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Self Efficacy berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *indirect effect* sebesar 0.217, dengan nilai signifikan sebesar $0.008 < 0.05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh *Locus Of Control* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
2. *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
3. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
4. *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
5. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
6. *Locus Of Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
7. *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmer, agar dapat memperhatikan faktor *locus of control*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* (OCB):

1. Pihak karyawan haruslah ada langkah yang dilakukan oleh tiap-tiap individu yaitu diharapkan selalu berusaha tampil sebagai individu yang mempunyai kesadaran motivasi berprestasi yang tinggi dan senantiasa selalu memperbaiki diri agar terus dapat berkarya dan bersaing sebagai manusia yang utuh.
2. Untuk kemajuan perusahaan hendaknya karyawan berperan aktif dalam memberikan saran, ide atau gagasan yang membangun, dengan begitu akan meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan
3. Perusahaan diharapkan dapat memperhatikan karyawan yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan tugasnya dan membantunya, sehingga kinerja karyawan pun tidak mengalami penurunan
4. Secara umum dinas disarankan untuk lebih memperhatikan terhadap kinerja yang dilakukan dinas agar dapat meningkatkan profitabilitas yang tinggi bagi perusahaan. Dimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan. Karena dengan adanya pengawasan yang baik maka akan membuat kinerja karyawan meningkat serta perusahaan dapat memberikan penghargaan pada karyawan yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi

5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun yang menjadi keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu *locus of control*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* (OCB). sedangkan, masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan hanya dari instrumen kuisisioner yang didasarkan pada pernyataan dari responden. Sehingga, kesimpulan yang didapat hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen kuisisioner secara tertulis tanpa dilengkapi

DAFTAR PUSTAKA

- Alwislo. (2012). *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- Ardanti, D. M., & Rahardja, E. (2017). Pengaruh Pelatihan, Efikasi Diri Dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Patra Semarang Hotel & Convention). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(3), 1–11.
- Bandura, A. (2014). *Self Efficacy Mechanism in Psikological and Health Promoting Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA.
- Desiana, N. E. (2019). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 382–392.
- Dewi, N. M. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 7473–7499.
- Elbadiansyah, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: CV IRDH.
- Fahmi, A., Siswanto, A., Faris, M. F., & Arijulmanan. (2014). *HRD Syariah Teori dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Farisi, S., & Lesmana, M. T. (2021). Peranan Kinerja Pegawai: Disiplin Kerja Kepemimpinan Kerja dan Lingkungan Kerja. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi dan Humaniora*, 1(1), 336–351.
- Fattah, H. (2017). *Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai*. Jakarta: Elmatara.
- Fauzi, A., & Nugroho, R. H. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Feist, J., & Feist, G. J. (2012). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. N., & Risnawita, S. R. (2014). *Teori- Teori Psikologi*. Yogyakarta.: Ar- Ruzz Media.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Premier On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publications.

- Halim, M. (2020). Pengaruh Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru melalui Budaya OCB di Korwil Dinas Pendidikan Kecamatan Seda. *ESJ (Elementary School Journal)*, 10(3), 102–111.
- Hamedoglu, M., Kantor, J., & Gulay, E. (2012). The Effect Of Locus Of Control And Culture On Leader Preferences. *International online journal of educational Sciences*, 4(1), 319–324.
- Hanun, F. (2013). Pengaruh Efikasi Diri, Iklim Kerja, Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kinerja Kepala Madrasah (Survey Di Madrasah Ibtidaiyah Kota Bekasi). *Jurnal "Analisa,"* 20(1), 99–114.
- Hanurawan, F. (2014). *Psikologi Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hendrawan, A. Suchyawati, H. I. (2017). Organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan akademi maritim nusantara. *Jurnal Unimus*, 39–48.
- Hermaningsih, A. (2012). Spiritualitas dan Kepuasan Kerja sebagai Faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 1(2), 126–140.
- Jufrizen, J, Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta Di Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 4(2), 145–165.
- Jufrizen, J, & Hutasuhut, M. R. (2022). The Role of Mediation Organizational Citizenship Behavior on the Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)*, 5(2), 162–183.
- Jufrizen, J, & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59.
- Jufrizen, J, & Noor, T. F. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Organization Citizenship Behavior. *AKTUAL Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 20(1).
- Jufrizen, J, & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus of Control Sebagai Variabel Moderating. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59.
- Jufrizen, J, & Nasution, A. H. (2021). Peran Mediasi Workplace Spirituality pada Pengaruh Spiritual Leadership terhadap Organization Citizenship Behavior. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 246–258.

- Kristiyani, T. (2016). *Self-Regulated Learning Konsep, Implikasi, dan Tantangannya Bagi Siswa di Indonesia*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Kutanis, O., Mesci, M., & Ovdur, Z. (2016). The effects of locus of control on learning performance: A case of academic organization. *Journal of Economic and Social Studies*, 1(2), 11–36.
- Lau, P. ., Low, S. ., & ZakariaA.R. (2013). Gender and Work: Assesment and Application of Super's Theory – Career Maturity. *Jurnal Penelitian. Malaysia: Faculty of Education University of Malaya*, 1(1).
- Lau, W. K. (2012). The Impact of Personality Traits and Goal Commitment on Employess Job Satification. *Business and Economics Journal*, 5(1), 29–42.
- Leksono, L. A. B. (2018). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Quality Of Work Life (QWL) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Subur Jaya Embroidery)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Industria, Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustr*, 7(2), 16–23.
- Listiani, K., & Kurniawati, S. L. (2017). Pengaruh Financial Knowledge, Locus of Control, dan Financial Attitude terhadap Financial Management Behavior Pada Mahasiswa. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas*, 1(1), 1–11.
- Lubis, M. S. (2015). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi terhadap Pembentukan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan dalam Rangka Peningkatan Kinerja. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3(2), 75–84.
- Mangkunegara, A. . A. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Kosda Karya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mellany, P., & Ibrahim, M. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 1–11.
- Moeheriono. (2016). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Muis, M. R, Nasution, M. I., Azhar, M. E., & Radiman, R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Self Efficacy Terhadap Kelelahan Emosional Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(1), 131–142.

- Muslih, M., & Jufrizen, J. (2021). Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior Measurement Model On Permanent Lecturer Case Study At Private Islamic University In Medan City. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences*, 1(2), 149–158.
- Nasution, M. I., Fahmi, M., Jufrizen, J., Muslih, M., & Prayogi, M. A. (2020). The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS). *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2020), 1–7.
- Piola, M. P. S., Poppy, M., & Rahmisyari. (2019). Influnce Of Locus Of Control On Organizational Citizenship Behavior Employees In Companies Drinking Water Area. *Gorontalo Manajement Research*, 2(2), 102–116.
- Prayogi, M. A., Farisi, S., & Salwa, H. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Mediasi Oleh Organizational Citizhenship Behavior. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 11–21.
- Pulungan, P. I. S., & Rivai, H. A. (2021). Pengaruh Locus Of Control Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Semen Padang. *Menara Ekonomi*, 7(1), 54–65.
- Pusparani, M. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543.
- Puspitaningsih, F. (2016). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Wirausaha dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa STKIP PGRI Trenggalek. *DEWANTARA*, 2(1), 71–84.
- Putrana, Y., Fathoni, A., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management*, 2(2), 1–12.
- Rahmawati, T., & Prasetya, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak (Studi pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 48(1).
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang: UB Press.
- Robbins, S. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rostiawati, E. (2020). *Meningkatkan Organizational Citizenship Behavior pada Aparatur Sipil Negara*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Rudianto. (2017). *Akuntansi Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Sanjiwani, D. M. P., & Wisadha, I. G. S. (2016). Pengaruh Locus Of Control, Gaya Kepemimpinan, dan Komitmen Organisasi Pada Kantor Akuntan Publik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 920–947.
- Saraswati, A. A. N. D., Dewi, I. M., & Piartini, P. S. (2017). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Dengan Dukungan Organisasional Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Udayana*, 1(1), 2257–2286.
- Schultz, D., & Schultz, S. Y. (2015). *Theories of Personality (9th ed)*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Septiawati, D., Karnati, N., & Rochanah, S. (2019). Pengaruh Locus Of Control Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Organizational Citizenship Behavior Guru Sma Negeri Di Kota Bekasi. *Jurnal Visipena*, 10(2), 332–351.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tirtayasa, S., Khair, H., & Yusri, M. (2021). Influence of Education of Entrepreneurship , Self Efficacy , Locus of Control and Entrepreneurs Characters of Enterprises (The Study Case Is All the Students of Private University in Medan). *Indonesian Journal of Education, Social Sciences and Research (IJESSR)*, 2(2), 53–64.
- Utami, Ari Widya, Kirana, K. C., & Subiyanto, D. (2022). Analisis Pengaruh Kompensasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus ATR / BPN Kantah Kab . Wonosobo). *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(1), 93–102.
- Wastuti, S. N. Y. (2018). Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Unit Instalasi Pengolahan Air Sunggal. *Jurnal Kajian Konseling dan Pendidikan*, 1(2), 35–42.
- Wibowo, W. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wijayanti, W. (2014). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Melalui Komitmen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 77–88.
- Zulkarnaen, W., & Suwarna, A. (2017). Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Karyawan di Bagian Mekanik PT. Erlangga Aditya Indramayu. *Jurnal Ilmiah MEA: Manajemen, Ekonomi & Akuntansi*, 1(1), 33–52.