

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
PT. BANK SUMUT KANTOR PUSAT
MEDAN**

TUGAS AKHIR



Oleh:

NAMA	: AZZAHRA ADIRA
NPM	: 2105160290
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
KONSENTRASI	: MANAJEMEN SDM

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN
2025**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 26 Juni 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : AZZAHRA ADIRA
NPM : 2105160290
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK SUMUT KANTOR PUSAT MEDAN

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

Assoc. Prof. Dr. Julita, S.E.M.Si

Penguji II

Rini Astuti, SE., M.M.

Pembimbing

Muhammad Taufik Lesmana, SP., M.M.

Panitia Ujian

Ketua

Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama Lengkap : AZZAHRA ADIRA
N.P.M : 2105160290
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul : PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SUMUT KANTOR PUSAT

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, Mei 2025

Pembimbing Tugas Akhir

MUHAMMAD TAUFIK LESMANA, S.P., M.M.

Diketahui/Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si, CMA



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 TUGAS AKHIR

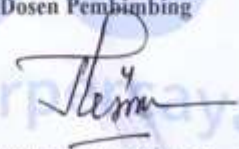
Nama Mahasiswa : Azzahra Adira
NPM : 2105160290
Dosen Pembimbing : Muhammad Taufik Lesmana, S.P., M.M.
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Penelitian : Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3	Revisi Rencana Penelitian	23/5/25	Jl
Bab 4	Revisi Karakteristik Responden. Revisi Pengaruh Total (Total Effect).	23/5/25	Jl
Bab 5			
Daftar Pustaka			
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC Tugas Akhir	28/05/25	Jl

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


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

Medan, Mei 2025
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


MUHAMMAD TAUFIK LESMANA, S.P., M.M.



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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR



Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Azzahra Adira
NPM : 2105160290
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bawah Tugas Akhir saya yang berjudul **"Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Sumut Kantor Pusat"** adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Azzahra Adira

ABSTRAK

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK SUMUT KANTOR PUSAT MEDAN

Oleh:

AZZAHRA ADIRA

Email: azzaharaadira@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Binsis

Universitas Muhamamdiyah Sumatera Utara

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam suatu organisasi, termasuk di PT. Bank Sumut. Dalam era globalisasi, perubahan pasar yang cepat mengharuskan perusahaan untuk memiliki karyawan yang tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki karakteristik individu yang baik dan lingkungan kerja yang mendukung. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan di PT. Bank Sumut masih menghadapi tantangan dalam mencapai kinerja optimal yang dipengaruhi oleh karakteristik individu dan lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sumut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modelling - Partial Least Square* (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui angket yang disebarkan kepada 88 karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat. Hasil analisis menunjukkan bahwa karakteristik individu dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan OCB berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya pengembangan karakteristik individu dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, *Organizational Citizenship Behavior*, PT. Bank Sumut.

ABSTRACT

THE EFFECT OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS AN INTERVENTION VARIABLE AT PT. BANK SUMUT HEAD OFFICE MEDAN

By:

AZZAHRA ADIRA

Email: azzaharaadira@gmail.com

Faculty of Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Human resources are the most important assets in an organization, including at PT. Bank Sumut. In the era of globalization, rapid market changes require companies to have employees who are not only competent, but also have good individual characteristics and a supportive work environment. However, the results of observations show that employees at PT. Bank Sumut still face challenges in achieving optimal performance which is influenced by individual characteristics and the work environment. This study aims to analyze the influence of individual characteristics and the work environment on the performance of employees at PT. Bank Sumut with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as an intervening variable. This study uses a quantitative approach with the Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) method. Data were collected through questionnaires distributed to 88 employees at PT. Bank Sumut Head Office. The results of the analysis show that individual characteristics and work environment have a significant influence on employee performance, with OCB acting as an intervening variable that strengthens the relationship. This shows the importance of developing individual characteristics and creating a conducive work environment to improve employee performance.

Keywords: Individual Characteristics, Work Environment, Employee Performance, Organizational Citizenship Behavior, PT. Bank Sumut

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahil'alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir. Tugas akhir ini yang dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tugas akhir ini diajukan dengan judul : “ **PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SUMUT KANTOR PUSAT ”**

Masih begitu banyak kekurangan dan keterbatasan yang ada pada penulis di dalam penyelesaian tugas akhir ini, namun penulis berusaha maksimal mungkin untuk menyusun tugas akhir ini dengan sebaik- baiknya. Penulis sangat berharap kritik dan saran yang mendidik demi menambah pengetahuan penulis serta dapat memperbaiki kekurangan penulis dalam membuat proposal.

Dalam penulisan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak terkait, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Teristimewa orang tua kandung Ayahanda tercinta Adi Armansyah dan Ibunda tercinta Raudah S.Kep.,Ns yang selalu memberikan do'a, semangat, bimbingan mendidik dan mengasuh dengan seluruh curahan kasih sayang

hingga saya dapat meraih pendidikan yang layak hingga bangku perkuliahan.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri, SE,M.M., M.Si., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. H. Jasman Syarifuddin Hasibuan, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Muhammad Taufik Lesmana, SP., M.M Selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun proposal.
8. Ibu Assoc. Prof. Hj. Dewi Andriany, S.E., M.M. selaku dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan perhatian kepada penulis selama di perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Terima kasih juga saya ucapkan seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Seluruh karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sumut yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pembuatan proposal penelitian.

12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu pemilik nama dari Gavrila Septian, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Berkontribusi dalam penulisan tugas akhir ini, baik tenaga, waktu, maupun moril kepada penulis.
13. Kepada Radika Maisita Andara dan Kristalia Melati selaku teman seperjuangan penulis yang selalu bersama-sama dari semester pertama hingga penyusunan tugas akhir ini, terimakasih banyak selalu memberikan semangat dan motivasi.

Penulis menyadari penyusunan tugas akhir ini belum sempurna baik secara penulisannya maupun secara isi karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca untuk penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi pembaca terlebih bagi penulis sendiri. Atas perhatian yang telah diberikan dari semua pihak penulis ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Juni 2025

Penulis

Azzahra Adira
NPM : 2105160290

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	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Kinerja	16
2.1.2 Karakteristik Individu	20
2.1.3 Lingkungan Kerja	24
2.1.3.2	27
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	30
2.2 Kerangka Konseptual	34
2.2.1 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja	34
2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	35
2.2.3 <i>Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour Terhadap Kinerja</i>	36
2.2.4 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	37
2.2.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	38
2.2.6 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Melalui <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	39
2.2.7 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	39
2.3 Hipotesis	40

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Definisi Operasional	42
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian	57
4.2 Analisis Data	69
4.3 Pembahasan.....	86
BAB 5 PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
5.3 Keterbatasan Penelitian	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Kinerja Karyawan.....	43
Tabel 3. 2 Indikator Karakteristik Individu	43
Tabel 3. 3 Variabel Lingkungan Kerja	44
Tabel 3. 4 Indikator Organizational Citizenship Behaviour	44
Tabel 3. 5 Rencana Jadwal Penelitian	45
Tabel 3. 6 Jumlah Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sumut	46
Tabel 3. 7 Jumlah Sampel Karyawan.....	48
Tabel 3. 8 Skala Likert	49
Tabel. 4.1. Skala Likert	57
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
Tabel. 4.6 Skor Angket untuk Variabel Karakteristik Individu (X1)	60
Tabel. 4.7 Skor Angket untuk Lingkungan Kerja (X2).....	62
Tabel. 4.8 Skor Angket untuk Variabel Organizational Citizenship Behavior (Z).....	64
Tabel. 4.9 Skor Angket untuk Variabel Kinerja (Y).....	67
Tabel 4.10 Outer Loadings	72
Tabel 4.11 Cross Loading	73
Tabel 4.12 Hasil Cronbach's Alpha	75
Tabel 4.13 Hasil Composite Reliability	75
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Average Variance Extracted	76
Tabel 4.15 Validitas Diskriminan	77
Tabel 4.16 Hasil Uji R-Square.....	78
Tabel 4.17 Hasil F-Square	79
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Jalur (Hipotesis).....	81
Tabel 4.19 Hasil Pengaruh Tidak Langsung.....	84
Tabel 4.20 Hasil Pengaruh Total.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	40
Gambar 3. 1 Model Structural PLS.....	69
Gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS	71
Gambar 4.2. Hasil <i>Path Analysis</i>	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah aset yang berfungsi sebagai modal (nonmaterial atau nonfinansial) bagi organisasi bisnis. Potensi ini dapat diwujudkan menjadi potensi fisik dan nonfisik yang mendukung eksistensi organisasi. Semua aspek kehidupan manusia telah mengalami transformasi besar akibat era globalisasi termasuk dunia bisnis dan industri. Globalisasi membuat bisnis menjadi lebih kompetitif dan mampu menyesuaikan diri berdasarkan perubahan pasar yang cepat dan dinamis. Karyawan adalah aset paling berharga perusahaan, dan manajemen sumber daya manusia (SDM) memainkan peran yang sangat penting pada hal ini. Perusahaan harus dapat mengawasi pengembangan dan motivasi karyawan untuk mencapai kinerja terbaik mereka. Bagaimana perusahaan mengelola, mengembangkan, dan memotivasi karyawannya sangat memengaruhi kinerja karyawan yang optimal.

Manajemen perusahaan harus memperhatikan kinerja karyawan yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Dalam dunia kerja yang dinamis saat ini, fleksibilitas karyawan sangat penting. Dikarenakan tugas yang dikerjakan semakin sering dalam satu tim dan perusahaan menginginkan karyawan yang bersedia melakukan apa pun bahkan yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut (Febriyani et al., 2024), Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang. Tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika, perusahaan menggunakan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

(Rahayu & Rushadiyati, 2021a), mengartikan kinerja sebagai "perbedaan hasil kerja yang dicapai dengan keikutsertaan kerja karyawan yang dinyatakan per satuan unit waktu (biasanya setiap jam)". Selain itu, sebagaimana dikemukakan oleh (Rahayu & Rushadiyati, 2021b), mengatakan bahwa arti kinerja karyawan sebagai: "Ungkapan seperti output, efisiensi dan efektifitas yang dapat dihubungkan dengan produktifitas". Dalam hal ini keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh peningkatan karakteristik individu dan lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil riset yang saya lakukan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, Fenomena permasalahan yang terjadi pada variabel kinerja karyawan yang mana karyawan kurang efektif dalam mencapai target yang diberikan oleh perusahaan dan adanya karyawan yang belum memberikan hasil kerja dengan kuantitas perusahaan.

Kehidupan manusia adalah sumber daya yang paling luar biasa, dan manusia memiliki hak istimewa untuk menjadi komponen terpenting dari kelompok yang terdiri dari individu dengan berbagai temperamen, kepribadian, dan sifat. Karena karakter agen berbeda yang membentuk kemampuan khasnya, karyawan mengembangkan karakteristik unik mereka.

Di sisi lain, Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup, sedangkan individu adalah perorangan, orang seorang. Karakteristik individu adalah karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya, (Ratnasari et al., 2020a).

Karakter individu dengan karakter organisasi menimbulkan bentuk interaksi kinerja individu dalam organisasi. Setiap individu dalam organisasi memiliki perilaku yang berbeda dengan yang lain. Individu memiliki karakter yang berbeda baik karakter kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Keterkaitan antara individu dengan organisasi akan membawa karakteristik individu dalam organisasi, sehingga terjadilah interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik organisasi (Ratnasari et al., 2020b).

Fenomena Karakteristik individu yang terjadi pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan berupa permasalahan seperti kurangnya rasa inisiatif pada masing masing karyawan yang menyebabkan rendahnya tingkat karakteristik individu.

Selain itu, Lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur - unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan, hal ini dikemukakan (Sihaloho & Siregar, 2020). Lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga lingkungan kerja dikatakan baik apabila ketika karyawan dapat memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kemajuan perusahaan.

Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja. Lingkungan kerja yang tidak mendukung juga memengaruhi komitmen

organisasi, jadi karyawan tidak akan betah bekerja di tempat kerja yang tidak mendukung.

Fenomena yang terjadi pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan terhadap lingkungan kerja seperti dengan kurangnya rasa saling mendukung dan bekerja sama antar sesama karyawan, selain itu kurangnya fasilitas yang memadai untuk meningkatkan semangat kerja karyawan.

Selain faktor karakteristik individu dan lingkungan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berperan penting dalam membantu perkembangan perusahaan atau organisasi. Pegawai yang memiliki perilaku OCB dapat membantu kinerja individu dan meningkatkan perkembangan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah tindakan yang dilakukan secara sukarela oleh seseorang pegawai, bahkan jika tindakan tersebut tidak termasuk dalam tanggung jawabnya sebagai anggota organisasi atau perusahaan (Jufrizen et al., 2020).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan mempengaruhi karakteristik individu dan lingkungan kerja. Ketika karyawan menunjukkan perilaku OCB, hal ini tidak hanya menciptakan suasana kerja yang lebih positif, tetapi juga mendorong kolaborasi dan dukungan antar rekan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas.

Fenomena permasalahan yang terjadi pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan pada variabel *Organizational Citizenship Behaviour* yaitu kurangnya tingkat kesadaran pada karyawan hanya berfokus pada pekerjaan mereka sendiri

dan tidak peduli untuk membantu satu sama lain secara sukarela, yang mengakibatkan kurangnya sikap *organizational citizenship behaviour* pada karyawan.

Di PT. Bank Sumut Pusat Kota Medan, ketiga faktor tersebut (lingkungan kerja, karakteristik individu, dan OCB) saling mendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik, karakteristik individu yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, serta perilaku OCB yang positif, semuanya berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang produktif, memotivasi karyawan, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, yang didirikan tahun 1961, merupakan salah satu lembaga perbankan terkemuka di Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara. Sebagai bank daerah, PT. Bank Sumut memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi lokal serta memberikan layanan perbankan yang berkualitas kepada masyarakat. Kantor Pusat Bank Sumut yang terletak di Jl. Imam Bonjol No.18 menjadi pusat operasional dan pengambilan keputusan penting bagi seluruh cabang yang tersebar.

Sumber daya manusia adalah komponen yang sangat penting dalam pengelolaan bank, dan kinerja dan reputasi bank bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, fokus utamanya adalah pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan tenaga kerja yang kompeten, profesional, dan berorientasi pada pelayanan pelanggan. Namun, tantangan pengelolaan sumber daya manusia seperti karakteristik individu yang

rendah, lingkungan kerja yang kurang baik, dan *organizational citizenship behaviour* yang minim dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi.

Berdasarkan riset pendahuluan yang penulis lakukan, fenomena yang terjadi di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan dengan melakukan observasi langsung dan pengamatan kepada karyawan yang berwenang. Penulis memperoleh masalah utama bagi karyawan, terutama masalah kinerja karyawan yang masih kurang maksimal, rendahnya karakteristik individu terhadap karyawan dan minimnya dukungan dari lingkungan kerja serta kurangnya tingkat kesadaran terhadap *organizational citizenship behaviour* pada karyawan, hal ini dilihat pada saat pra-riset.

Berikut ini adalah fenomena permasalahan karakteristik individu di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan berdasarkan pra-riset 20 orang responden.

Tabel 1. 1
Hasil Survei Pra-Riset tentang Karakteristik Individu pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah bapak / ibu selalu merasa termotivasi untuk mencapai tujuan perusahaan?	55%	45%
2	Apakah bapak / ibu secara aktif mencari peluang untuk meningkatkan ketrampilan anda ?	50%	50%
3	Apakah bapak / ibu memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaan anda ?	60%	40%
4	Apakah bapak / ibu selalu mengambil inisiatif dalam pekerjaan dan mencari cara untuk memperbaikinya?	30%	70%
5	Apakah bapak / ibu merasa pekerjaan anda tidak mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional anda ?	50%	50%

Sumber: Hasil Pra-Riset (2025)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa adanya fenomena dalam karakteristik individu. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa beberapa masalah yang dihadapi oleh karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan yaitu kurangnya inisiatif dalam pekerjaan, di mana mereka tidak aktif mencari cara untuk meningkatkan kualitas pekerjaan mereka. Selain itu, sebagian besar karyawan kurang proaktif dalam mencari peluang untuk mengembangkan keterampilan yang dapat mendukung pekerjaan mereka. Di sisi lain, ada juga karyawan yang merasa bahwa pekerjaan mereka mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional mereka.

Tabel 1. 2
Hasil Survei Pra-Riset tentang Lingkungan Kerja pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya merasa komunikasi dengan rekan kerja berjalan harmonis	50%	50%
2	Suasana ditempat kerja sering membuat saya tidak nyaman dalam bekerja	30%	70%
3	Fasilitas yang disediakan kurang mendukung kelancaran pekerjaan bagi saya	45%	55%
4	Suasana ditempat kerja saya terasa nyaman dan menyenangkan	40%	60%
5	Peralatan kerja yang tersedia memadai untuk mendukung tugas saya	45%	55%

Sumber: Hasil Pra-Riset (2025)

Disisi lain, Lingkungan Kerja juga terdapat permasalahan. Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, terdapat kekurangan rasa saling mendukung dan kerja sama antar sesama karyawan, yang berdampak pada kurangnya kerjasama yang efektif dalam mencapai tujuan bersama. Selain itu, perusahaan juga belum

memberikan fasilitas atau insentif yang memadai untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, yang kemudian dapat menghambat kinerja karyawan. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dari perusahaan untuk menciptakan lingkungan yang lebih mendukung serta memberikan penghargaan yang layak guna mendorong semangat dan produktivitas karyawan.

Tabel 1. 3
Hasil Survei Pra-Riset tentang Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sumut
Kantor Pusat Medan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Bapak / ibu dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan saya tepat waktu berkat dukungan lingkungan kerja	35%	65%
2	Antar sesama karyawan mendukung dan mendorong saya untuk berpikir kreatif dan memberikan ide ide baru	30%	70%
3	Apakah kontribusi bapak / ibu terhadap perusahaan sudah cukup baik	60%	40%
4	Apakah bapak / ibu selalu mencapai target yang diberikan	35%	65%
5	Apakah bapak / ibu dapat memberikan hasil kerja sesuai dengan kuantitas	50%	50%

Sumber: Hasil Pra-Riset (2025)

Pada data diatas menunjukkan bahwa beberapa karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan merasa bahwa adanya rasa tidak saling mendukung dan tidak saling mendorong satu sama lain untuk berpikir kreatif atau menghasilkan ide baru, yang kemudian dapat menghambat inovasi kinerja mereka di tempat kerja. Selain itu, karyawan beberapa karyawan juga tidak memiliki kompetensi yang

baik menyelesaikan tugas dan pekerjaan secara efisien meskipun ada dukungan di tempat kerja. Ini mungkin disebabkan oleh beban kerja yang tidak seimbang atau kurangnya komunikasi yang efektif. Ini juga berdampak pada pencapaian target yang diberikan. Banyak karyawan menghadapi kesulitan untuk mencapainya, menunjukkan bahwa dukungan, dan pengelolaan waktu di perusahaan perlu diperbaiki.

Tabel 1. 4
Hasil Survei Pra-Riset tentang *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Karyawan memberikan sikap inisiatif untuk berkontribusi dalam melakukan pekerjaan	35%	65%
2.	Membantu karyawan lain tanpa adanya paksaan pada tugas yang berkaitan dengan operasional organisasi	35%	65%
3.	Karyawan selalu bersemangat dan tidak mengeluh dalam bekerja	50%	50%
4.	Karyawan mampu menyelesaikan tugas melebihi standar minimum yang diberikan	50%	50%

Sumber: Hasil Pra-Riset (2025)

Kurangnya *Organizational Citizenship Behaviour* di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, yang dilihat dari pra-riset yang dilakukan sebelumnya bahwa sikap *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimiliki beberapa karyawan masih rendah secara individual sehingga karyawan kurang inisiatif dan cenderung tidak menunjukkan keinginan untuk membantu melakukan pekerjaan lain, kemudian menyebabkan proses kerja menjadi kurang proaktif terhadap

jobdesc lainnya diluar tanggung jawab mereka. Selain itu, karyawan tidak sadar bahwa mereka harus membantu rekan kerja lain dalam tugas yang berkaitan dengan operasional , dan mereka biasanya hanya melakukannya karena dorongan. Kondisi seperti ini menyebabkan suasana kerja yang kurang bekerja sama dan dapat menghambat efisiensi dan kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan perlu meningkatkan kesadaran dan rasa ingin saling membantu satu sama lain.

Faktor individu seperti kemampuan dan keahlian tidak hanya memengaruhi kinerja yang maksimal, tetapi juga faktor organisasi seperti karakter individu dan lingkungan kerja. Karakteristik individu yang baik dapat mendorong kolaborasi dan lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat menciptakan kinerja yang efektif. Namun, lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan komitmen dan perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behaviour*) untuk mencapai tujuan bersama, Karena *Organizational Citizenship Behaviour* melibatkan sikap proaktif dan tindakan sukarela yang mendukung keberhasilan organisasi tanpa mengharapkan imbalan langsung, perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behaviour*) dapat menjembatani antara karakteristik individu dan lingkungan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang menunjukkan sifat *Organizational Citizenship Behaviour* tidak hanya fokus pada tugas formal mereka, tetapi juga bersedia membantu rekan kerja, beradaptasi dengan perubahan, dan mendukung tujuan organisasi. Karakteristik individu seperti motivasi, empati, dan komitmen dapat mendorong karyawan untuk melakukan *Organizational Citizenship Behaviour*, yang menghasilkan lingkungan kerja yang lebih kerja sama dan harmonis

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah yang dihadapi oleh karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan adalah sebagai berikut :

1. Kurang efektifnya karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan, yang berdampak negatif pada kinerja karyawan.
2. Kurangnya rasa inisiatif. Hal ini mengakibatkan rendahnya tingkat karakteristik individu.
3. Kurangnya rasa saling mendukung, bekerja sama antar sesama karyawan dan kurangnya fasilitas yang memadai untuk mendukung aktivitas kerja.
4. Kurang memiliki tingkat kesadaran untuk saling membantu dan berkolaborasi, dengan fokus yang lebih besar pada pekerjaan mereka sendiri.
5. Kurangnya kinerja optimal karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan yang berdampak pada produktivitas karyawan.
6. Kurangnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti loyalitas, inisiatif, dan kepedulian antar rekan kerja.

7. Kurangnya pemahaman tentang peran OCB sebagai variabel intervening dalam hubungan antara karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
8. Kurangnya dukungan lingkungan kerja yang nyaman dan produktif, baik dari sisi fasilitas maupun hubungan antar karyawan.
9. Kurangnya pencapaian kinerja karyawan yang optimal di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
10. Kurangnya inisiatif dan tanggung jawab individu dalam menyelesaikan tugas di luar deskripsi kerja formal, yang berdampak pada rendahnya nilai tambah kinerja.

1.3 Batasan Masalah

Adapun untuk memperjelas arah penelitian, maka penelitian ini dibatasi hanya pada pegawai tetap yang bekerja di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Variabel yang diteliti yaitu Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja sebagai variabel independen/bebas, Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen/terikat dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening.

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?

4. Apakah Karakteristik Individu berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
5. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
6. Apakah Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
7. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Karakteristik Individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang penulis dapatkan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan teori mengenai pengaruh motivasi kerja dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja pegawai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dimaksud antara lain, yaitu:

- 1) Menambah wawasan serta pengalaman bagi peneliti
- 2) Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi pemerintah
- 3) Sebagai bahan referensi perbandingan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang

c. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Lestary & Harmon, 2017). Selanjutnya menurut (Wartono, 2017) mengatakan bahwa defenisi kerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”.

Konsep kinerja merujuk pada tingkat pencapaian karyawan atau organisasi terhadap persyaratan pekerjaan. (Siti Nur Aisah, 2020) berpendapat bahwa kinerja adalah prestasi yang ditunjukan oleh karyawan. Ini merupakan hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang tersedia.

Secara konseptual kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan, variabel operasional dari kinerja karyawan, yaitu suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam kurun waktu tertentu berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan. (Dahri & Putra, 2024).

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diukur melalui kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja tidak hanya mencakup output yang dihasilkan, tetapi juga efisiensi dan efektivitas dalam

mencapai produktivitas. Selain itu, kinerja dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan karyawan dalam mengelola waktu.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun Faktor – Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Dahri & Putra, 2024) yaitu :

1. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan
2. Tingkat usaha yang dicurahkan
3. Dukungan organisasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Ratna Fitriani, 2015) yaitu :

1. Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan,keterampilan (skill), kemampuan kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang memberikan manajer dan team leader
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

2.1.1.3 Indikator Kinerja Karyawan

Adapun beberapa indikator kinerja karyawan menurut (Daulay et al., 2019) yaitu :

1. Kualitas, Menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketetapan dalam melakukan tugas.
2. Kuantitas, Berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
3. Waktu kerja, Menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, Menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.
5. Pengukuran aktivitas kinerja perusahaan dirancang untuk menaksir bagaimana kinerja aktivitas dan hasil akhir yang dicapai.

Adapun beberapa indikator kinerja karyawan menurut (Ratna Fitriani, 2015) yaitu :

1. Kuantitas hasil kerja
2. Kualitas kerja
3. Efisiensi
4. Disiplin kerja
5. Ketelitian
6. Kepemimpinan
7. Kejujuran
8. Kreativitas

2.1.1.4 Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan

Adapun tujuan kinerja karyawan menurut Rivai (2006: 312-313) dalam (Adinata, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini
2. Pemberian imbalan yang serasi, (kenaikan gaji berkala, gaji pokok, dan insentif uang)
3. Mendorong pertanggungjawaban dari karyawan
4. Untuk pembeda antar karyawan yang satu dengan yang lain
5. Pengembangan SDM
6. Meningkatkan motivasi kerja
7. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM
8. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik secara menyeluruh
9. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.

Adapun manfaat kinerja karyawan menurut (Marisya, 2022) adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai acuan atau standar di dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan presentasi kerja.
- b. Umpan balik organisasi pada kemampuan dan keahlian karyawan. Membantu manajemen untuk memotivasi dan meningkatkan kualitas kerja pegawai berdasarkan prestasi dan wawasannya pada tujuan organisasi.

2.1.2 Karakteristik Individu

2.1.2.1 Pengertian Karakteristik Individu

Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup, sedangkan individu adalah perorangan, orang seorang. Karakteristik individu adalah karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya (Ratnasari et al., 2020).

Karakteristik individu adalah proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu (Lumanauw, 2022).

Karakteristik individu adalah orang yang memandang berbagai hal secara berbeda dan akan berperilaku secara berbeda pula, orang yang memiliki sikap berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah. Orang yang memiliki kepribadian berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan. Karena karakteristik individu ini dapat menjadi tolak ukur seseorang ketika melakukan sesuatu dalam mengambil keputusan (Rahman et al., 2020).

Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama (Arifudin & Rusmana, 2020).

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik individu merujuk pada ciri dan sifat unik yang dimiliki setiap orang, yang mempengaruhi cara mereka berinteraksi, mengambil keputusan, dan mengalami kehidupan sehari-hari. Setiap individu memiliki pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda, yang berimplikasi pada perilaku dan respon mereka dalam berbagai situasi, termasuk di tempat kerja.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Faktor - Faktor Karakteristik Individu Menurut (Sri Kunanti & Wulandari, 1958) , Faktor-Faktor yang mempengaruhi karakteristik individu adalah sebagai berikut:

1. Usia: Hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia.
2. Jenis Kelamin: Manusia dibedakan berdasarkan jenis kelaminnya, yaitu pria dan wanita. Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan Wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosialitas atau kemampuan belajar.
3. Status Perkawinan : Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya.
4. Jumlah Tanggungan: Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka sangat berharga dan menjadi penting, karena

penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan.

5. Pengalaman Kerja: Pengalaman kerja yang lama akan membuat pegawai lebih merasa betah dalam organisasi, disebabkan karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang pegawai nyaman dengan pekerjaannya dan karena adanya kebijakan instansi atau Perusahaan mengenai jaminan hidup dihari tua.

Menurut (Sabarofek & Sawaki, 2018). Karakteristik Individu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dikelompokkan dalam dua (2) variabel yaitu:

1. Variabel/karakteristik individu, yang terdiri dari:
 - a. Faktor Fisiologis terdiri dari kemampuan fisik dan kemampuan mental
 - b. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar, pengalaman, motivasi, masa kerja
 - c. Faktor Demografi terdiri dari umur, jenis kelamin, etnis pegawai.
2. Variabel lingkungan, terdiri dari:
 - a. Faktor lingkungan kerja terdiri dari kebijakan dan aturan organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, desain pekerjaan, sistem kompensasi.
 - b. Faktor lingkungan non kerja terdiri dari, masyarakat/ sosial dan pendidikan/ sekolah.

2.1.2.3 Indikator Karakteristik individu

Menurut (Rahayu & Rushadiyati, 2021) setiap orang memiliki perspektif, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam bidang pekerjaan, yang akan mendorong kepuasan dari satu

individu terhadap individu lainnya berbeda, meskipun mereka bekerja di tempat yang sama. Indikator karakteristik individu meliputi:

1. Kemampuan, adalah batas seseorang untuk melakukan berbagai usaha dalam suatu tugas. Dengan demikian, kemampuan merupakan fungsi dari pengetahuan dan keterampilan.
2. Nilai, nilai individu tergantung pada pemenuhan pekerjaan, dapat menikmati, hubungan antar individu, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.
3. Sikap, sikap adalah pernyataan evaluatif baik positif atau negatif mengenai objek, peristiwa, orang atau lainnya.. Dalam penelitian ini, sikap akan tertuju pada bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaan, kelompok kerja, pimpinan, dan organisasi.
4. Minat adalah perilaku seseorang yang membuat tertarik akan hal-hal tertentu, dalam hal ini seseorang akan disertai dengan perasaan kecenderungan akan hal tersebut. Minat seseorang dalam pekerjaan pun berbeda satu dengan lainnya.

Menurut (Pidada et al., 2022) menyatakan bahwa beberapa indikator dari karakteristik individu antara lain :

1. Jenis kelamin
2. Usia
3. Tingkat Pendidikan
4. Pengalaman kerja
5. Status pernikahan.

2.1.2.4 Tujuan dan Manfaat Karakteristik Individu

Adapun tujuan dan manfaat karakteristik individu adalah sebagai berikut:

1. Memahami perbedaan individu dalam konteks pembelajaran.
2. Meningkatkan efektivitas pembelajaran dengan mempertimbangkan karakteristik unik setiap individu.
3. Meningkatkan kinerja karyawan melalui pengenalan karakteristik individu yang berpengaruh (Rodiyana & Puspitasari, 2021)

2.1.3 Lingkungan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja sering dimanfaatkan oleh karyawan untuk melakukan tugas sehari-hari. Ketika lingkungan kerja menyenangkan, hal itu menumbuhkan rasa nyaman di antara karyawan, yang dapat mengarah pada peningkatan kinerja. Selain itu, lingkungan kerja yang positif memengaruhi disposisi emosional karyawan. Ketika individu merasa nyaman di lingkungannya, mereka cenderung merasa betah di tempat kerja, yang menghasilkan peningkatan produktivitas dan penggunaan jam kerja yang efektif dan efisien.

Lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai”. Selanjutnya menurut kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman (Nurhandayani, 2022)

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pegawai pada saat bekerja, baik berbentuk fisik atau non fisik, langsung atau tidak

langsung,yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung atau tidak langsung,yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaanya saat bekerja (Lesmana, Muhammad Taufik, Syahputra Teguh Rozi, 2024)

Lingkungan kerja ditinjau dari lingkungan kerja fisik adalah penerangan, sirkulasi udara, kebisingan,ruang gerak,fasilitas, kebersihan, warna, music dan privasi (Alfian & Susanti, 2023)

Lingkungan kerja dapat dijadikan salah satu alat untuk mengukur pengaruh lingkungan kerja yang baik terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik bagi karyawan bisa dilihat dengan adanya hubungan harmonis yang dijalin oleh setiap rekan kerja, atasan, maupun bawahan, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Kebalikannya, lingkungan kerja yang kurang baik dapat menyebabkan karyawan yang bekerja mudah stres, kurang bersemangat untuk bekerja, datang tidak tepat waktu (Firjatullah et al., 2023)

Lingkungan kerja baik fisik maupun non fisik keduanya sangat mempengaruhi karyawan dalam pekerjaannya di sebuah perusahaan. Lingkungan kerja yang tidak baik akan membuat seorang karyawan sulit untuk bisa berkonsentrasi dan semangatnya menurun sehingga menyebabkan menurunnya produktivitas kerja dan menambah beban kerja yang akan menghambat segala aktivitas yang sedang dikerjakan. Akan tetapi apabila lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan bisa meningkatkan produktivitas kerja dengan tersedianya fasilitas yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. lingkungan kerja yang tidak mendukung untuk melakukan pekerjaan tersebut.

Lingkungan kerja yang tidak baik atau kurang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam sebuah perusahaan dapat ditandai dengan hubungan sesama rekan kerja yang tidak harmonis, privasi ruang kerja yang kurang aman dan ukuran ruang kerja yang terlalu sempit sehingga akan mengakibatkan karyawan kurang nyaman dalam menyelesaikan tugas- tugasnya (Araujo, 2021)

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa lingkungan kerja berdampak signifikan terhadap kinerja dan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan. Lingkungan kerja yang positif, yang mencakup aspek fisik dan psikologis, menumbuhkan kenyamanan dan menciptakan suasana yang mendukung produktivitas. Elemen fisik yang penting meliputi pencahayaan, sirkulasi udara, kebersihan, dan fasilitas yang memadai, sedangkan aspek psikologis berkaitan dengan hubungan yang mendukung antara rekan kerja dan atasan.

Di sisi lain, lingkungan kerja yang tidak menyenangkan dapat menyebabkan stres, moral yang rendah, dan produktivitas yang menurun akibat gangguan pada fokus dan kenyamanan. Elemen-elemen seperti hubungan yang tegang, ruang yang terbatas, dan privasi yang tidak memadai dapat menghalangi karyawan dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Oleh karena itu, sangat penting bagi organisasi untuk menumbuhkan lingkungan kerja yang positif, yang memungkinkan karyawan merasa nyaman, sehat, dan efektif dalam menjalankan tugas mereka.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja menurut (Aisyah et al., 2022) sebagai berikut :

1. temperatur
2. Kelembaban
3. sirkulasi udara
4. kebisingan
5. getaran mekanis
6. bau tidak sedap dan warna

Sehingga dengan adanya hal - hal yang mempengaruhi maka lingkungan kerja lebih dinamis.

Faktor yang dapat mempengaruhi kondisi lingkungan kerja, diantaranya adalah:

1. Penerangan/Cahaya di Tempat Kerja
2. Temperatur di Tempat Kerja
3. Kelembaban di Tempat Kerja
4. Sirkulasi Udara di Tempat Kerja
5. Kebisingan di Tempat Kerja
6. Bau-bauan di Tempat Kerja
7. Tata Warna di Tempat Kerja
8. Dekorasi di Tempat Kerja
9. Musik di Tempat Kerja
10. Keamanan di Tempat Kerja (Pusparani, 2021)

2.1.3.3 Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator – indikator lingkungan kerja menurut *(Nurdin, 2021)* yaitu :

1. Penerangan adalah cukupnya sinar yang masuk ke dalam ruang kerja. Dengan tingkat penerangan yang cukup akan membuat kondisi kerja yang menyenangkan,
2. Suhu udara adalah seberapa besar temperatur di dalam suatu ruang kerja. Suhu udara dalam ruangan yang tidak terlalu panas dan tidak terlalu dingin akan menjadi tempat yang menyenangkan untuk bekerja
3. Suara bising adalah tingkat kepekaan pendengaran karyawan yang mempengaruhi aktivitas pekerjaannya. Ini dapat mempengaruhi konsentrasi karyawan terhadap suatu pekerjaan
4. Penggunaan warna adalah pemilihan warna ruangan yang dipakai untuk tempat bekerja. Pemilihan warna yang tepat akan meningkatkan motivasi dalam bekerja
5. Ruang gerak adalah posisi kerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, termasuk peralatan kerja, seperti : meja, kursi, lemari, dan sebagainya
6. Keamanan bekerja adalah suatu kondisi yang dapat membuat rasa aman dan tenang dalam melakukan suatu pekerjaan.

(Prastyo & Santoso, 2021) menguraikan indikator variabel lingkungan kerja ialah:

a. Hubungan antar rekan kerja

Hubungan antar rekan kerja ialah komunikasi antar rekan kerja yang harmonis dan tidak ada konflik di antara rekan kerja. Komunikasi yang harmonis dan kekeluargaan ialah salah satu faktor yang mampu memengaruhi kinerja karyawan.

b. Suasana tempat kerja

Suasana tempat kerja merupakan situasi yang terdapat di sekitaran karyawan yang bekerja dan dapat memengaruhi pekerjaan itu sendiri.

c. Tersedianya fasilitas kerja

Tersedianya fasilitas kerja yang komplit merupakan salah satu pendukung dalam kegiatan bekerja. Yang mana diartikan bahwa peralatan yang tersedia memadai untuk digunakan dalam kelancaran bekerja.

2.1.3.4 Tujuan dan Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut (Rahmawati et al., 2014) dalam menciptakan suasana lingkungan kerja yang baik yaitu dengan menciptakan hubungan / interaksi antar karyawan yang baik pula agar suasana kerja yang tercipta akan lebih nyaman dan harmonis sehingga karyawan akan lebih semangat dalam meningkatkan kinerjanya.

menciptakan hubungan / interaksi antar karyawan yang baik pula bertujuan agar suasana kerja yang diciptakan akan lebih nyaman dan harmonis sehingga karyawan akan lebih semangat dalam meningkatkan kinerjanya (Sofyan, 2013)

Adapun Manfaat Lingkungan Kerja (Sihaloho & Siregar, 2020) mengemukakan bahwa manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat, selain itu lingkungan kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, Artinya bahwa

dengan lingkungan kerja yang nyaman maka akan mempengaruhi meningkatnya kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya lingkungan kerja karyawan yang kurang nyaman akan menyebabkan karyawan kurang bersemangat bekerja sehingga menurunnya performa karyawan. Perusahaan-perusahaan yang besar sangat mempertimbangkan secara detail berkaitan lingkungan kerja, mulai dari tata letak ruangan, tata letak perusahaan, kondisifitas sesama rekan kerja, fasilitas-fasilitas kantor, transportasi umum, dll. Hal ini disediakan perusahaan agar supaya bagaimana karyawan perusahaan tersebut merasa nyaman dan betah bekerja diperusahaan tersebut karena perusahaan sangat sadar posisi karyawan yang menjadi aset yang sangat penting dalam kemajuan perusahaan kedepan

2.1.4 Organizational Citizenship Behaviour

2.1.4.1 Pengertian Organizational Citizenship Behaviour

Organizational Citizenship Behaviour merupakan perilaku positif yang ditunjukkan oleh anggota organisasi tersebut. Perilaku positif tersebut tercermin ke dalam bentuk kesediaan untuk bekerja, dan berkontribusi kepada organisasi tanpa harus diawasi dan dipaksa. *Organizational Citizenship Behaviour* adalah loyalitas, kecintaan dan rasa memiliki dari anggota organisasi kepada organisasinya (Lesmana & Alfianita, 2025).

Terdapat lima dimensi OCB yaitu (A. Anwar, 2021)

1. Altruism

Perilaku membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan yang berkaitan erat dengan tugas operasional organisasi tanpa ada paksaan.

2. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan melebihi syarat minimal yang dikehendaki perusahaan, seperti hadir lebih awal, memanfaatkan waktu kerja dengan maksimal

3. *Sportmanship*

Perilaku positif terhadap organisasi, dengan memberikan toleransi atau tidak mengeluh ataupun menuntut terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi.

4. *Courtesy*

Perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, mencegah konflik supaya terhindar dari masalah interpersonal

5. *Civic Virtue*

Perilaku yang mencerminkan turut serta bertanggung jawab dan berpartisipasi pada keberlangsungan organisasi.

Menurut (Jufrizen, Khair Hazmanan, 2023) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku atas kehendak sendiri yang bukan menjadi bagian dari tuntutan kerja formal, tetapi mendorong efektifitas fungsi organisasi”. Artinya OCB ini adalah suatu perilaku anggota organisasi yang melebihi dari apa yang diwajibkan oleh organisasi. Selanjutnya menurut (Syahrul et al., 2020) Organ dalam Titisari (2014:22) “*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* suatu perilaku pilihan dan inisiatif diri dalam melakukan pekerjaan melebihi dari tuntutan kerja dan tidak berkaitan dengan sistem *reward*”.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Behavior

Menurut (Masruhah et al., 2024) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

- 1) Faktor internal yang berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah kepuasan kerja, komitmen, dan kepribadian, moral karyawan, motivasi dan lain sebagainya.
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari luar karyawan, antara lain gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dan lain sebagainya

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour*, yaitu:

1. Kepuasan kerja
2. Kesan pegawai
3. Kepribadian pegawai
4. Kepemimpinan
5. Karakteristik tugas
6. dan Kelompok dan organisasi (Ekonomi, 2022)

2.1.4.3 Indikator *Organizational Citizenship Behaviour*

Pada penelitian ini penulis akan mengambil indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut (Faiza & Suhardi, 2022) yaitu adalah:

- a. *Altruism*: Perilaku karyawan menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

- b. *Conscientiousness*: Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.
- c. *Sportmanship*: Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan.
- d. *Courtesy*: Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.
- e. *Civic Virtue*: Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi, dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

Indikator mengukur OCB menurut (Wicaksono & Gazali, 2021) mengidentifikasi dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

1. *Altruism* (sikap menolong)
2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan)
3. *Sportmanship* (sikap sportif dan positif)
4. *Courtesy* (perilaku baik dan sopan)
5. *Civic Virtue* (sikap keterlibatan dalam organisasi)

2.1.4.4 Tujuan dan Manfaat *Organizational Citizenship Behaviour*

Tujuan dan Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* menurut (Kusumajati, 2014) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja rekan kerja.
2. Meningkatkan produktivitas manajer.
3. Menghemat uang untuk manajemen dan organisasi.
4. Membantu memelihara operasi kelompok dengan menghemat energi dari sumber daya yang langka.
5. Menjadi alat yang berguna untuk mengatur aktivitas kelompok kerja.
6. Meningkatkan kapasitas perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pekerja terbaik.
7. Memperkuat kinerja organisasi.
8. Membantu organisasi menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan..

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir konseptual disebut sebagai kerangka berpikir yang membentuk teori dengan menjelaskan hubungan antar variabel yang belum diketahui. Kerangka berpikir konseptual dapat digambarkan sebagai bagan, skema, atau gambar yang menunjukkan bagaimana variabel bebas dan variabel terikat berinteraksi satu sama lain. Variabel yang di teliti dalam kerangka konseptual ini adalah karakteristik individu, lingkungan kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja pegawai yang akan dijabarkan sebagai berikut:

2.2.1 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja

Karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya

manusia, orang-orang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka dalam organisasi agar suatu organisasi tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu adalah merupakan proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah merupakan proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu (Lumanauw, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian (Kunanti, 2022), (Sukmawati et al., 2020), (Rahayu & Rushadiyati, 2021) karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi karakteristik individu karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal,

dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai guna meningkatkan kerja pegawai dalam suatu Perusahaan (Lesmana, Muhammad Taufik, Syahputra Teguh Rozi, 2024)

Berdasarkan hasil penelitian (Sari, 2023) Lingkungan Kerja memiliki menggambarkan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Arjun et al., 2022) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour Terhadap Kinerja

Organizational Citizenship Behaviour didefinisikan sebagai perilaku individu yang dengan sukarela (discretionary), tidak secara langsung atau eksplisit dihargai dengan sistem reward yang formal dan dalam keseluruhannya memperkembangkan efektivitas fungsi organisasi (Fauzia Rachman et al., 2022)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga merupakan perilaku positif orang - orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi (Faiza & Suhardi, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian (Sylvia & Sitio, 2021) dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. OCB berkaitan dengan manifestasi karyawan sebagai maklum sosial. Faktor OCB masih harus di

fokuskan kepada diri karyawan sehingga karyawan mampu mematuhi prosedur dan peraturan perusahaan guna meningkatkan kinerja.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (M. C. Anwar & Ahmadi, 2021) hal ini menunjukkan bahwa OCB berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tingginya OCB karyawan maka akan semakin meningkat pula Kinerja Pegawai.

2.2.4 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam perusahaan karena hal-hal seperti kepribadian, motivasi, dan nilai-nilai pribadi menentukan sejauh mana seorang karyawan bersedia berperilaku melampaui kewajiban formalnya untuk membantu kepentingan organisasi. (Novariani & , Suddin Alwi, 2016) *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan dipengaruhi karakteristik individu. Karakteristik individu antara satu orang dengan orang lain berbeda, ini karena masing-masing individu memiliki potensi dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu pimpinan dituntut untuk memahami perilaku individu. Perbedaan yang tercermin pada tujuan individu harus diperhatikan oleh organisasi untuk dipenuhi agar selaras dengan tujuan organisasi. Karakteristik individu yang dibawa dalam lingkungan kerja akan berpengaruh pada kinerjanya, sedangkan prestasi kerja individu adalah dasar dari prestasi kerja organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Yunita, 2017) Dengan demikian ada pengaruh signifikan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan melalui OCB. Hipotesis yang menyatakan karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB pada karyawan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sunaryono et al., 2022) membuktikan bahwa karakteristik pribadi dapat memengaruhi perilaku OCB, serta semakin baik karakteristik pribadi maka semakin baik pula perilaku OCB.

2.2.5 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawannya, dapat meningkatkan kinerja dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan motivasi kerja dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja karyawannya (Suhardi, 2019)

Berdasarkan penelitian terdahulu (Nasution & Ningsih, 2023) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tersebut adalah positif dan signifikan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Abdi & Chalimah, 2020) Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, ini berarti bahwa Lingkungan Kerja secara signifikan menentukan perilaku dosen untuk melakukan kegiatan secara hati nurani atas kesadarannya sendiri.

2.2.6 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Melalui *Organizational Citizenship Behaviour*

Karakteristik individu terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), (Bayu Putra & Fitri, 2021) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam artian pengaruh pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai akan lebih maksimal jika semua pegawai mampu bertindak dan menerapkan sikap dan perilaku kerja atas dasar *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam mendukung pekerjaan mereka.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Yunita, 2017) Dengan demikian ada pengaruh signifikan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bayu Putra & Fitri, 2021) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam artian pengaruh pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai akan lebih maksimal jika semua pegawai mampu bertindak dan menerapkan sikap dan perilaku kerja atas dasar *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam mendukung pekerjaan mereka.

2.2.7 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui *Organizational Citizenship Behaviour*

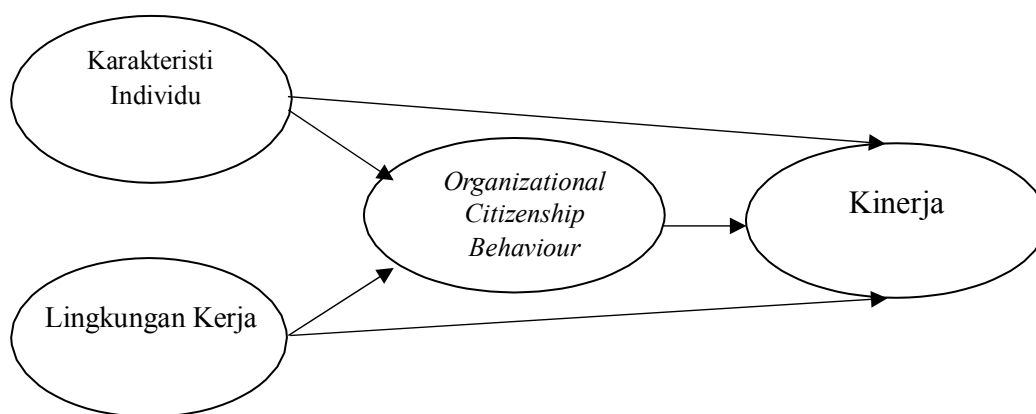
Lingkungan kerja adalah sarana dan prasarana yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi karyawan dalam mengerjakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan oleh perusahaan. Dari lingkungan

kerja cukup memadai membuat seorang karyawan mempunyai motivasi yang tinggi untuk mengerjakan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan (Kurnianto & Kharisudin, 2022)

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Ayu & Safrizal, 2023) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmatia et al., 2022) Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* sebagai variabel intervening berperan memperkuat kinerja. Hasil penelitian Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian kerangka konseptual tersebut, maka penulis membuat gambar kerangka konseptual agar dapat lebih jelas pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini skema gambar kerangka konseptual.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata Hupo dan Thesis. Hupo artinya sementara atau lemah keberadaannya dan thesis artinya pernyataan/teori. Hipotesis pada

dasarnya merupakan preposisi atau anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan suatu keputusan/ pemecahan persoalan ataupun dasar penelitian lebih lanjut. anggapan sebagai suatu hipotesis juga merupakan data, akan tetapi, karena kemungkinan bisa salah, apabila digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan harus terlebih dahulu diuji dengan menggunakan data hasil observasi. (Junaedi & Wahab, 2023) Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian ini, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

1. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
2. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
4. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
5. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
6. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
7. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif, hal ini disebabkan oleh adanya keterkaitan atau hubungan antara setiap obyek yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2015) Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan asosiatif dalam penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengenali dan menganalisis keterkaitan antara dua atau lebih variabel tanpa melakukan modifikasi terhadap variabel-variabel tersebut. Variabel yang ingin dianalisis oleh penelitian ini yaitu variabel bebas (*independent variable*) terdiri dari disiplin kerja dan motivasi kerja, variabel terikat (*dependent variable*) terdiri dari kinerja karyawan, dan variabel intervening yaitu kepuasan kerja.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan yang jelas dan spesifik mengenai konsep atau variabel yang digunakan dalam suatu penelitian atau kajian. Dalam penelitian ini menjadi definisi operasional adalah:

3.2.1 Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Tabel 3. 1
Indikator Kinerja Karyawan

No	Indikator
1	Kualitas
2	Kuatintas
3	Waktu kerja
4	Kerja sama
5	Pengukuran aktivitas kinerja

Sumber : (Daulay et al., 2019)

3.2.2 Karakteristik Individu (X_1)

Karakteristik individu adalah orang yang memandang berbagai hal secara berbeda dan akan berperilaku secara berbeda pula, orang yang memiliki sikap berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah. Orang yang memiliki kepribadian berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan. Karena karakteristik individu ini dapat menjadi tolak ukur seseorang ketika melakukan sesuatu dalam mengambil keputusan.

Tabel 3. 2
Indikator Karakteristik Individu

No	Indikator
1	Jenis Kelamin
2	Usia
3	Tingkat Pendidikan
4	Pengalaman Kerja

5	Status Pernikahan
---	-------------------

Sumber : (Pidada et al., 2022)

3.2.3 Lingkungan Kerja (X₂)

Lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dan segi psikis yang secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap pegawai”. Selanjutnya menurut kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman

Tabel 3. 3
Indikator Lingkungan Kerja

No	Indikator
1	Hubungan Antar Rekan Kerja
2	Suasana Tempat Kerja
3	Tersedianya Fasilitas Kerja

Sumber : (Prastyo & Santoso, 2021)

3.2.4 *Organizational Citizenship Behaviour (Z)*

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku atas kehendak sendiri yang bukan menjadi bagian dari tuntutan kerja formal, tetapi mendorong efektifitas fungsi organisasi”. Artinya OCB ini adalah suatu perilaku anggota organisasi yang melebihi dari apa yang diwajibkan oleh organisasi.

Tabel 3. 4
Indikator *Organizational Citizenship Behaviour*

No	Indikator
1	Sikap menolong (Altruism)
2	Patuh terhadap aturan (Conscientiousness)
3	Sikap sportif dan positif (Sportmanship)
4	Perilaku baik dan sopan (Coutessy)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015b) mengartikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank SUMUT Kantor Pusat, dengan demikian populasi dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 730 orang.

Tabel 3. 6
Jumlah Karyawan Kantor Pusat PT. Bank Sumut

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan
1	Divisi Akuntansi & Keuangan	25
2	Divisi Credit Review	53
3	Divisi Dana & Jasa	36
4	Divisi Kepatuhan	18
5	Divisi Kredit	18
6	Divisi Manajemen Risiko	13
7	Divisi Operasional	151
8	Divisi Pengawasan	77
9	Divisi Penyelamatan Kredit	127
10	Divisi Ritel	28
11	Divisi Strategi dan Transformasi	18
12	Divisi Sumber Daya Manusia	16
13	Divisi Teknologi Informasi	24
14	Divisi Tresuri	13
15	Divisi Umum	31
16	Sekretariat Perusahaan	41
17	UKK APU-PPT	7
18	Unit Usaha Syariah	34
	Jumlah	730

Sumber: Kantor Pusat PT. Bank Sumut, (2024)

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015b) mendefinisikan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam (Juliandi et al., 2014) yaitu sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{730}{1 + 730(10\%)^2}$$

$$n = \frac{730}{1 + 730(0.01)}$$

$$n = \frac{730}{1 + 7.3}$$

$$n = \frac{730}{8.3}$$

$n = 87,9$ dibulatkan menjadi 88

dimana:

n = ukuran sampel

N = populasi

e = taraf kesalahan (error) sebesar 0.1 (10%)

Berdasarkan rumus slovin yang ada diatas maka dapat disimpulkan bahwa Jadi, dalam penelitian ini sampel yang akan digunakan adalah karyawan PT.Bank Sumut yang berada pada Kantor Pusat PT. Bank Sumut 88 karyawan. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini adalah yaitu *non-probability* menggunakan teknik *insidental*. Teknik ini diterapkan karena pemilihan sampel dilakukan secara acak.

Jadi jumlah sampel dari masing-masing divisi di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 7
Jumlah Sampel Karyawan

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan	Sampel
1	Divisi Akuntansi & Keuangan	25	3
2	Divisi Credit Review	53	6
3	Divisi Dana & Jasa	36	4
4	Divisi Kepatuhan	18	2
5	Divisi Kredit	18	2
6	Divisi Manajemen Risiko	13	2
7	Divisi Operasional	151	18
8	Divisi Pengawasan	77	9
9	Divisi Penyelamatan Kredit	127	15
10	Divisi Ritel	28	4
11	Divisi Strategi dan Transformasi	18	2
12	Divisi Sumber Daya Manusia	16	2
13	Divisi Teknologi Informasi	24	3
14	Divisi Tresuri	13	2
15	Divisi Umum	31	4
16	Sekretariat Perusahaan	41	5
17	UKK APU-PPT	7	1
18	Unit Usaha Syariah	34	4
Jumlah		730	88

Sumber: PT Bank Sumut Kantor Pusat Tahun 2024

Menurut (Sugiyono, 2019) jumlah sampel pada setiap bidang kerja, diperoleh dari rumus:

$$n = \frac{\text{Jumlah populasi di bidang kerja}}{\text{Jumlah populasi keseluruhan}} \times \text{Jumlah sampel keseluruhan}$$

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara merupakan sekumpulan satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi (orang yang diwawancarai) melalui komunikasi langsung.

2. Teknik Angket (Quesioner)

Quesioner adalah pertanyaan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat atau persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada karyawan di objek penelitian yaitu Kantor Pusat PT. Bank Sumut dengan menggunakan skala likert dengan bentuk cheklist dari setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel 3. 8
Skala Likert

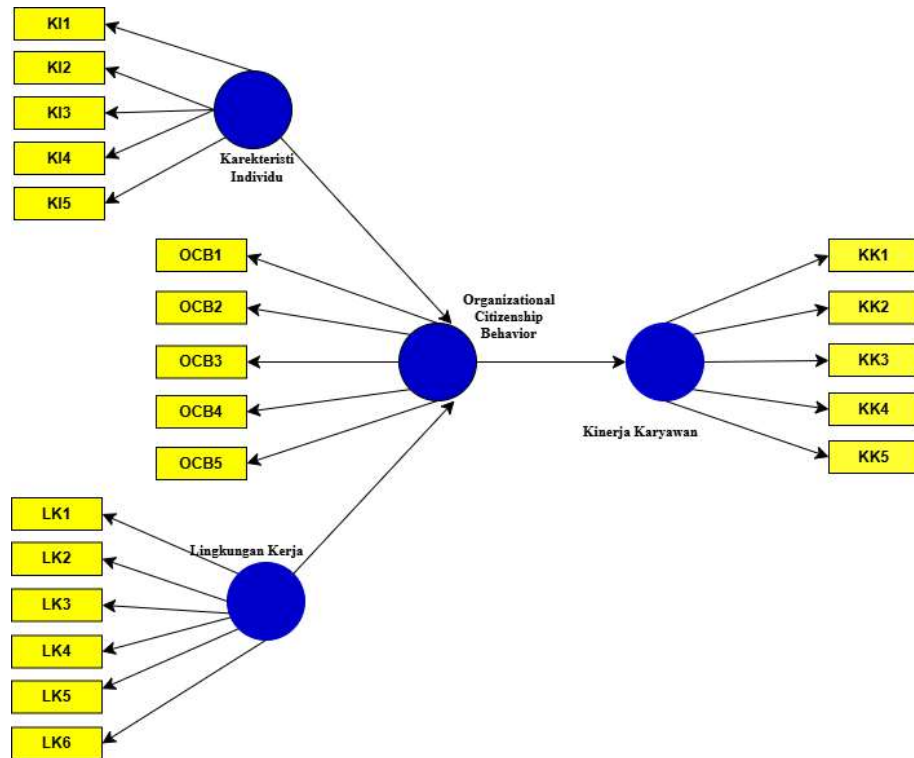
Kategori	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan hasil jawaban dari rumusan masalah yang akan diteliti, apakah variabel bebas (Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja) tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Kinerja) melalui variabel intervening (*Organizational Citizenship Behaviour*) baik secara parsial maupun simultan. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah metode *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan pengolahan data pada software Smart PLS.

Menurut (Ardi & Isnayanti, 2020) *Structural Equation Modelling – Partial Least Square* (SEM-PLS) merupakan metode analisis yang powerful karena memungkinkan pemodelan persamaan struktural dengan asumsi data yang digunakan tidak harus berdistribusi normal, SEM-PLS dapat menggunakan ukuran sampel yang relatif kecil, dan indikator yang digunakan bersifat reflektif, formatif atau kombinasi keduanya.

Smart PLS atau *Smart Partial Least Square* adalah *software* statistik yang mana tujuannya untuk menguji hubungan antara variabel. Pendekatan Smart PLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi. Smart PLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (kategori, likert, dll) dapat diuji dalam satu model. Analisis SEM PLS terdiri dari dua model yaitu Outer Model atau Model Pengukuran (*measurement model*) dan Inner Model atau Model Struktural (*structural model*) (Harahap, 2020).



Gambar 3. 2 Model Structural PLS

3.6.1 Uji Outer Model (*Measurement Model*)

Outer model mencakup validitas dan realibilitas dari variabel laten reflektif dan formatif. Outer model digunakan untuk menguji validitas dan realibilitas (Asari et al., 2023). Outer model lebih mengarah pada uji validitas dan realibilitas. Teknik analisis data menggunakan Smart PLS terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai outer model atau *measurment model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*.

3.6.1.1 *Convergent Validity*

Convergent Validity merupakan suatu pengukuran yang berfungsi untuk mengetahui sejauh mana ukuran berkorelasi secara positif dengan ukuran alternatif pada suatu kontstruk yang sama. Untuk melihat suatu indikator dari variabel konstruk valid atau tidak, maka dilihat dari outer loadingnya yaitu :

1. Jika nilai outer lebih besar dari (0,7) atau outer loading $> 0,7$, maka suatu indikator valid dan memenuhi syarat *convergent validity*.
2. Jika nilai outer lebih kecil dari (0,7) atau outer loading $< 0,7$, maka suatu indikator tidak valid dan tidak memenuhi syarat *convergent validity*.

3.6.1.2 Discriminant Validity

Discriminant validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar benar berbeda dari konstruk lainnya (konstruk unik). Untuk mengukur *discriminant validity* dalam *software* Smart PLS adalah dengan melihat nilai *Heteroit – monotraid Ratio* (HTMT) dengan kriteria :

1. Jika nilai HTMT $< 0,90$ maka suatu konstruk telah valid dan memenuhi syarat *discriminant validity*.
2. Jika nilai HTMT $> 0,90$ maka suatu konstruk tidak valid dan tidak memenuhi syarat *discriminant validity*.

3.6.1.3 Composite Reliability

Composite Reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai realibilitas indikator indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite realibility* $> 0,7$. Berikut ini adalah kriteria nilai *composite reliability*:

1. Jika nilai *composite reliability* $> 0,7$, maka dinyatakan valid dan memenuhi syarat *composite reliability*.
2. Jika nilai *composite reliability* $< 0,7$, maka dinyatakan tidak valid dan tidak memenuhi syarat *composite reliability*.

3.6.1.4 Cronbach's Alpha

Cronbach Alpha adalah metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas atau keandalan suatu skala pengukuran. Metode ini membantu peneliti menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran dari suatu skala pengukuran.

Suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan (*reliable*) apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Maka dari itu, kriteria pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka *item* pertanyaan dalam kuesioner dapat diandalkan (*reliable*).
2. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka *item* pertanyaan dalam kuesioner tidak dapat diandalkan (*not reliable*).

3.6.2 Uji Inner Model (*Structural Model*)

Inner model mencakup pengukuran penjelasan (*explanatory*) varian dari variabel laten endogenus. Inner model untuk yang berkaitan dengan regresi yaitu mengukur tingkat pengaruh antar suatu variabel lainnya (Asari et al., 2023). Inner model dilakukan untuk mengetahui hubungan antar konstruk, nilai signifikan dan R-Square dan model penelitian. Inner model lebih mengarah pada regresi yaitu untuk menilai pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Teknik analisis data menggunakan Smart PLS terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur *inner model* atau model struktural yaitu R-Square (*Coefficient Diterminance*) dan Koefisien Jalur (*Path Coefficient*).

3.6.2.1 R-Square (*Coefficient Diterminance*)

Dalam menilai model struktural terlebih dahulu menilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen dengan kekuatan prediksi dari model struktural.

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Perubahan nilai R-Square model dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh laten eksogen tertentu terhadap variabel laten *endogen* apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*.

1. Jika nilai R-Square 0,19 pengaruh Eksogen terhadap endogen lemah.
2. Jika nilai R-Square 0,33 pengaruh Eksogen terhadap endogen sedang.
3. Jika nilai R-Square 0,67 pengaruh Eksogen terhadap endogen kuat.

3.6.2.2 Q-Square (Predictive Relevance)

Q-Square adalah metrik yang mengukur kualitas nilai observasi dan estimasi parameter dalam sebuah model. Ketika nilai Q-Square kurang dari 0, model tersebut memiliki relevansi prediksi yang rendah. Namun, jika nilai Q-Square lebih besar dari 0, model tersebut memiliki relevansi prediksi yang lebih baik. Dengan demikian, semakin tinggi nilai Q-Square, semakin baik model tersebut sesuai dengan data yang diamati. Perhitungan Q² (predictive relevance) dapat dilakukan menggunakan rumus tertentu. $Q^2 = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2) \dots (1 - R^2_P)$
 $Q^2 = 1 - (1 - 0.7842)(1 - 0.7542) Q^2 = 1 - 0.166 Q^2 = 0,834$

Berdasarkan perhitungan sebelumnya, nilai Q² (predictive relevance) yang didapatkan adalah 0.834. Hasil ini menunjukkan bahwa sebesar 83,4% keragaman dalam data penelitian dapat dijelaskan oleh model penelitian, sementara 16,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan data, atau dinyatakan memiliki goodness of fit yang baik.

3.6.2.3 Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Koefisien jalur merupakan koefisien regresi standar yang menunjukkan pengaruh langsung dari variabel bebas terhadap variabel tergantung dalam suatu model jalur. Koefisien jalur dapat digunakan untuk memeriksa kemungkinan hubungan kausal antara variabel statistik. Nilai T statistik dan P Value menentukan signifikan pengaruh antar variabel :

1. Jika nilai T statistik $> 1,65$ maka pengaruh signifikan.
2. Jika nilai T statistik $< 1,65$ maka pengaruh tidak signifikan.
3. Jika nilai P-value $> 0,05$ maka pengaruh signifikan.
4. Jika nilai P-value $< 0,05$ maka pengaruh tidak signifikan.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Menurut (Asari et al., 2023) Pengujian hipotesis pada PLS-SEM dengan prosedur *bootstrapping* menggunakan metode *Bias-Correlated and Accelerated* (BCa). *Bootstrap* untuk mengetahui nilai koefisien jalur, nilai t statistik dan p valuenya. BCa-Bootstrap ini berfungsi menilai signifikan koefisien jalur dalam model struktural yang diindikasikan dengan nilai p value (< 0.05). Nilai signifikansi antar konstruk dapat diketahui dengan menggunakan penggunaan terhadap hipotesis adalah ± 1.96 . Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Jika seluruh nilai p-value dibawah 0,05 atau p-value $< 0,05$ maka seluruh hipotesis dalam penelitian (H1) diterima.
2. Jika seluruh nilai p-value diatas 0,05 atau p-values $> 0,05$ maka seluruh hipotesis dalam penelitian (H0) ditolak.

3. Jika nilai t-statistik dibawah 1,96 atau t-statistik $< 1,96$ maka hipotesis (H_0) ditolak.
4. Jika nilai t-statistik diatas 1,96 atau t-statistik $> 1,96$ maka hipotesis (H_1) diterima.

3.6.3.1 Pengaruh Langsung (*Dirrect Effects*)

Menurut (Hair et al., 2023) Tujuan analisis *Dirrect Effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Kriteria pengujian hipotessis *Dirrect Effect* adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai koefisien jalur adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka variabel lainnya juga meningkat/naik.
2. Jika nilai koefisien jalur adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya akan menurun/rendah.
 - a. Jika nilai p-value $< 0,05$ maka signifikan.
 - b. Jika nilai p-value $> 0,05$ maka tidak signifikan.

3.6.3.2 Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Menurut (Hair et al., 2023) Tujuan analisis *indirect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diatara/dimediasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediasi). Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai P-values < 0.05 maka signifikan, artinya variabel mediator (z) memediasi pengaruh variabel (X1) dan (X2) terhadap variabel endogen (Y). Dengan kata lain, pengaruhnya tidak langsung.
2. Jika nilai P-values > 0.05 maka tidak signifikan, artinya variabel mediator (Z) tidak memediasi pengaruh suatu variabel eksogen (X1) dan (X2) terhadap variabel endogen (Y). Dengan kata lain, pengaruhnya langsung.

3.6.3.3 Pengaruh Total (*Total Effect*)

Menurut (Hair et al., 2023) *Total Effect* merupakan total dari *direct effect* (pengaruh langsung) dan *indirect effect* (pengaruh tidak langsung). Kriteria menentukan pengaruh total (*total effect*) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai T Statistik > 1.96 maka dapat dikatakan signifikan.
2. Jika nilai T Statistik < 1.96 maka dapat dikatakan tidak signifikan.
3. Jika nilai P Values > 0.05 maka memiliki pengaruh negatif.
4. Jika nilai P Values < 0.05 maka memiliki pengaruh positif

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskriptif Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel Karakteristik Individu (X1), 12 pernyataan untuk variabel Lingkungan Kerja (X2), 10 pernyataan untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) dan 10 pernyataan untuk variabel Kinerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 88 orang responden yaitu Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan *Likert Summated Rating* (LSR).

Tabel. 4.1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skala Jawaban
▪ Sangat setuju	5
▪ Setuju	4
▪ Kurang setuju	3
▪ Tidak setuju	2
▪ Sangat tidak setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku dalam menghitung variabel Karakteristik Individu, variabel Lingkungan Kerja dan variabel *Organizational Citizenship Behavior* maupun variabel Kinerja.

4.1.1.1 Karakteristik Responden

Berikut ini adalah karakteristik responden yang ada pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat.

4.1.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2.
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	46	52.2	52.2	52.2
Laki-laki	42	47.8	47.8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 46 orang karyawan perempuan (52,2) dan 42 orang karyawan laki-laki (47,8%) dari total keseluruhan 88 orang karyawan.

4.1.1.1.2 Berdasarkan Usia

Tabel 4.3.
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 Tahun	4	4,5	4,5	4,5
25-35 Tahun	31	35,2	35,2	39.7
36-45 Tahun	38	43,2	43,2	82.9
> 45 Tahun	15	17,1	17,1	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karyawan yang berusia < 25 tahun 4 orang atau sebesar (4,5%), 31 orang karyawan yang berusia 25-35 tahun atau sebesar (35,2%), 38 orang karyawan yang berusia 36-45 tahun atau sebesar (43,2%), dan 15 orang karyawan yang berusia >45 tahun atau sebesar (17,1%).

4.1.1.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Diploma	16	18,2	18,2	18,2
Sarjana	72	81,8	81,8	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 16 orang karyawan berpendidikan Diploma atau sebesar (18,2%), 72 orang karyawan berpendidikan Sarjana atau sebesar (81,8%).

4.1.1.1.4 Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 2 Tahun	5	5,7	5,7	5,7
2-5 Tahun	32	36,4	36,4	42,1
6-10 Tahun	39	44,3	44,3	86,4
> 10 Tahun	12	13,6	13,6	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Sumber: Data Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karyawan yang lama bekerja < 2 tahun 5 orang atau sebesar (5,7%), 32 orang karyawan yang lama bekerja 2-5 tahun atau sebesar (36,4%), 39 orang karyawan yang lama bekerja 6-10 tahun atau sebesar (44,3%), dan 12 orang karyawan yang lama bekerja >10 tahun atau sebesar (13,6%).

4.1.1.2 Analisis Variabel Penelitian

Berikut ini adalah tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang telah disebarakan oleh peneliti:

a. Variabel Karakteristik Individu

Tabel. 4.6
Skor Angket untuk Variabel Karakteristik Individu (X1)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	23,9	46	52,3	20	22,7	1	1,1	0	0	88	100%
2	20	22,7	53	60,2	11	12,5	4	4,5	0	0	88	100%
3	16	18,2	53	60,2	18	20,5	1	1,1	0	0	88	100%
4	28	31,8	46	52,3	13	14,8	1	1,1	0	0	88	100%
5	19	21,6	53	60,2	15	17,0	1	1,1	0	0	88	100%
6	23	26,1	53	60,2	11	12,5	1	1,1	0	0	88	100%
7	35	39,8	47	53,4	6	6,8	0	0	0	0	88	100%
8	36	40,9	45	51,1	6	6,8	1	1,1	0	0	88	100%
9	32	36,4	49	55,7	7	8,0	0	0	0	0	88	100%
10	24	27,3	54	61,4	10	11,4	0	0	0	0	88	100%

Sumber: Data Penelitian (2025)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Saya merasa nyaman berinteraksi dengan orang lain di tempat kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 52,3%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya cenderung mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas-tugas, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 53 orang atau 60,2%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya memiliki sikap positif terhadap pekerjaan saya di Bank Sumut, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 53 orang atau 60.2%.

- 4) Jawaban responden tentang Saya percaya bahwa kerja keras akan membuahkan hasil yang baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 52,3%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, yang mendorong seseorang untuk memberikan usaha maksimal dalam segala situasi, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 53 orang atau 60,2%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan di lingkungan kerja, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang atau 60,2%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya percaya diri dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan saya g, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 53,4%.
- 8) Jawaban responden tentang Saya merasa dihargai dan dipercaya oleh rekan kerja saya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 51,1%.
- 9) Jawaban responden tentang Saya memiliki pengalaman kerja yang relevan dengan posisi saya saat ini, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 55,7%.
- 10) Jawaban responden tentang Saya telah menghadapi tantangan yang signifikan dalam pekerjaan saya dan berhasil mengatasinya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 61,4%.

Secara keseluruhan, hasil angket menunjukkan bahwa karyawan di Bank Sumut memiliki karakteristik individu yang positif dalam hal interaksi sosial,

inisiatif, sikap, kepercayaan diri, adaptasi, pengalaman kerja, dan kemampuan menghadapi tantangan. Data ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana karakteristik individu dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja di lingkungan organisasi. Dengan demikian, penting bagi manajemen untuk terus mendukung pengembangan karakteristik ini melalui program pelatihan dan pengembangan yang relevan

b. Variabel Lingkungan Kerja

Tabel. 4.7
Skor Angket untuk Lingkungan Kerja (X2)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	45,5	45	51,1	3	3,4	0	0	0	0	88	100%
2	39	44,3	45	51,1	4	4,5	0	0	0	0	88	100%
3	39	44,3	43	48,9	6	6,8	0	0	0	0	88	100%
4	45	51,1	40	45,5	3	3,4	0	0	0	0	88	100%
5	33	37,5	42	47,7	8	9,1	5	5,7	0	0	88	100%
6	38	43,2	35	39,8	10	11,4	5	5,7	0	0	88	100%
7	27	30,7	53	60,2	8	9,1	0	0	0	0	88	100%
8	33	37,5	46	52,3	7	8,0	2	2,3	0	0	88	100%
9	40	45,5	42	47,7	6	6,8	0	0	0	0	88	100%
10	45	51,1	37	42,0	5	5,7	1	1,1	0	0	88	100%
11	43	48,9	35	39,8	7	8,0	3	3,4	0	0	88	100%
12	38	43,2	47	53,4	3	3,4	0	0	0	0	88	100%

Sumber: Data Penelitian (2025)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang Penerangan di area kerja saya cukup untuk mendukung aktivitas sehari-hari, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 51.1%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya merasa nyaman dengan tingkat pencahayaan di ruang kerja saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 51,1%.

- 3) Jawaban responden tentang Suhu di area kerja saya selalu dalam kondisi yang nyaman, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 48,9%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya merasa bahwa sistem pendingin atau pemanas di kantor berfungsi dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 51,1%.
- 5) Jawaban responden tentang Tingkat kebisingan di area kerja saya mengganggu konsentrasi saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya merasa bahwa lingkungan kerja saya cukup tenang untuk melakukan pekerjaan dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang atau 43,2%.
- 7) Jawaban responden tentang Warna dinding dan dekorasi di kantor menciptakan suasana yang menyenangkan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 53 orang atau 60,2%.
- 8) Jawaban responden tentang Penggunaan warna dalam ruang kerja mendukung produktivitas saya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang atau 52,3%.
- 9) Jawaban responden tentang Ruang kerja yang tersedia cukup untuk bergerak dengan leluasa, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.
- 10) Jawaban responden tentang Saya merasa nyaman dengan pengaturan tempat duduk dan meja kerja di kantor, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang atau 51,1%.

11) Jawaban responden tentang Saya merasa aman saat bekerja di lingkungan ini, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang atau 48,9%.

12) Jawaban responden tentang Prosedur keamanan yang ada di kantor sudah memadai untuk melindungi karyawan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 53,4%.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap lingkungan kerja mereka. Penerangan yang baik, suhu yang nyaman, dan suasana yang menyenangkan menjadi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kenyamanan dan produktivitas karyawan. Namun, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti pengelolaan kebisingan dan keamanan. Manajemen harus terus berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, agar karyawan dapat bekerja dengan optimal. Dengan memperhatikan variabel-variabel ini, diharapkan produktivitas dan kepuasan karyawan dapat meningkat secara signifikan.

c. Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel. 4.8
Skor Angket untuk Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	36	40,9	46	52,3	6	6,8	0	0	0	0	88	100%
2	41	46,6	41	46,6	4	4,5	2	2,3	0	0	88	100%
3	32	36,4	49	55,7	7	8,0	0	0	0	0	88	100%
4	43	48,9	39	44,3	5	5,7	1	1,1	0	0	88	100%
5	38	43,2	45	51,1	4	4,5	1	1,1	0	0	88	100%
6	38	43,2	44	50,0	5	5,7	1	1,1	0	0	88	100%
7	39	44,3	39	44,3	7	8,0	3	3,4	0	0	88	100%
8	33	37,5	48	54,5	6	6,8	1	1,1	0	0	88	100%
9	41	46,6	38	43,2	7	8,0	2	2,3	0	0	88	100%
10	42	47,7	41	46,6	5	5,7	0	0	0	0	88	100%

Sumber: Data Penelitian (2025)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Saya senang membantu teman kerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 52,3%.
- 2) Jawaban responden tentang Saya dengan sukarela meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja yang memiliki masalah dengan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang atau 46,6%.
- 3) Jawaban responden tentang Saya selalu mematuhi peraturan atau SOP yang telah dibuat perusahaan walaupun tidak ada yang mengawasi, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 49 orang atau 55,7%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam kantor, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang atau 48,9%.
- 5) Jawaban responden tentang Saya selalu mematuhi peraturan atau SOP yang telah dibuat perusahaan walaupun tidak ada yang mengawasi, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 51,1%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam kantor, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 50%.
- 7) Jawaban responden tentang Saya selalu menghindari terjadinya perselisihan antar rekan kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 44,3%.

- 8) Jawaban responden tentang Saya selalu sharing dengan rekan kerja atau atasan mengenai kendala atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 54,5%.
- 9) Jawaban responden tentang Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk memajukan instansi kedepannya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang atau 46,6%.
- 10) Jawaban responden tentang Saya rutin mengikuti dan berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan Bank SUMUT Kantor Pusat, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.

Secara keseluruhan, jawaban responden menunjukkan bahwa karyawan di Bank SUMUT memiliki sikap yang positif terhadap perilaku Organizational Citizenship Behavior. Tingginya persentase responden yang setuju dengan pernyataan-pernyataan dalam angket menunjukkan bahwa mereka tidak hanya fokus pada tugas individu tetapi juga berkomitmen untuk mendukung rekan kerja dan organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa OCB dapat berkontribusi pada kinerja tim dan organisasi yang lebih baik.

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank SUMUT memiliki potensi yang baik dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kolaboratif. Pengembangan program pelatihan dan penguatan budaya organisasi yang mendukung OCB dapat lebih meningkatkan perilaku ini di masa mendatang. Dengan demikian, organisasi diharapkan dapat memanfaatkan potensi ini untuk mencapai tujuan yang lebih besar dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

d. Variabel Kinerja

Tabel. 4.9
Skor Angket untuk Variabel Kinerja (Y)

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	39	44,3	42	47,7	4	4,5	3	3,4	0	0	88	100%
2	36	40,9	47	53,4	4	4,5	1	1,1	0	0	88	100%
3	42	47,7	39	44,3	7	8,0	0	0	0	0	88	100%
4	37	42,0	44	50,0	7	8,0	0	0	0	0	88	100%
5	33	37,5	48	54,5	6	6,8	1	1,1	0	0	88	100%
6	42	47,7	38	43,2	5	5,7	3	3,4	0	0	88	100%
7	32	36,4	47	53,4	9	10,2	0	0	0	0	88	100%
8	42	47,7	39	44,3	5	5,7	2	2,3	0	0	88	100%
9	46	52,3	39	44,3	3	3,4	0	0	0	0	88	100%
10	35	39,8	39	44,3	13	14,8	1	1,1	0	0	88	100%

Sumber: Data Penelitian (2025)

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Jawaban responden tentang Layanan yang diberikan oleh Bank Sumut Kantor Pusat memenuhi standar kualitas yang diharapkan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.
- 2) Jawaban responden tentang Karyawan di Bank Sumut Kantor Pusat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan layanan yang berkualitas, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 53,4%.
- 3) Jawaban responden tentang Proses kerja di Bank Sumut Kantor Pusat berjalan dengan efisien dan efektif, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.
- 4) Jawaban responden tentang Saya merasa puas dengan hasil kerja yang dihasilkan oleh tim di Bank Sumut Kantor Pusat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang atau 50%.

- 5) Jawaban responden tentang Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas di Bank Sumut Kantor Pusat sudah sesuai dengan harapan saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 54,5%.
- 6) Jawaban responden tentang Saya merasa bahwa manajemen waktu di Bank Sumut Kantor Pusat sudah berjalan dengan baik, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.
- 7) Jawaban responden tentang Ada kerja sama yang baik antar anggota tim di Bank Sumut Kantor Pusat, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 47 orang atau 53,4%.
- 8) Jawaban responden tentang Komunikasi antar departemen di Bank Sumut Kantor Pusat berjalan dengan lancar, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang atau 47,7%.
- 9) Jawaban responden tentang Saya merasa bahwa kinerja individu saya diukur dengan cara yang adil di Bank Sumut Kantor Pusat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 46 orang atau 52,3%.
- 10) Jawaban responden tentang Proses penilaian kinerja di Bank Sumut Kantor Pusat memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan diri., sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 44,3%.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek kinerja di Bank Sumut Kantor Pusat. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti pengetahuan karyawan, efisiensi proses kerja, dan sistem penilaian kinerja. Oleh karena itu, Bank Sumut perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan untuk

meningkatkan kualitas layanan dan kinerja karyawan. Dengan demikian, diharapkan kepuasan nasabah dapat terus meningkat, yang pada gilirannya akan mendukung keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

4.2 Analisis Data

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah disajikan maka data kualitatif kuesioner tersebut dijadikan data bentuk kuantitatif berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya. Adapun data kuantitatif tersebut merupakan data mentah dari masing-masing variabel dalam penelitian ini. Dalam bagian ini, data-data yang telah dideskripsikan dari data-data sebelumnya yang merupakan deskripsi data akan dianalisis.

Terdapat dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (outer model), yakni realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Selanjutnya analisis model struktural (inner model), yakni koefisien determinasi (R-square); F-square; pengujian hipotesis yakni pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan *total effect* (Juliandi, 2018). Dalam metode (*Partial Least Square*) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

4.2.1. Analisis Model Pengukuran/*Measurement Model Analysis (Outer Model)*

Outer model sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan realibilitas model. Cooper dan Schindler (Abdillah & Jogiyanto,

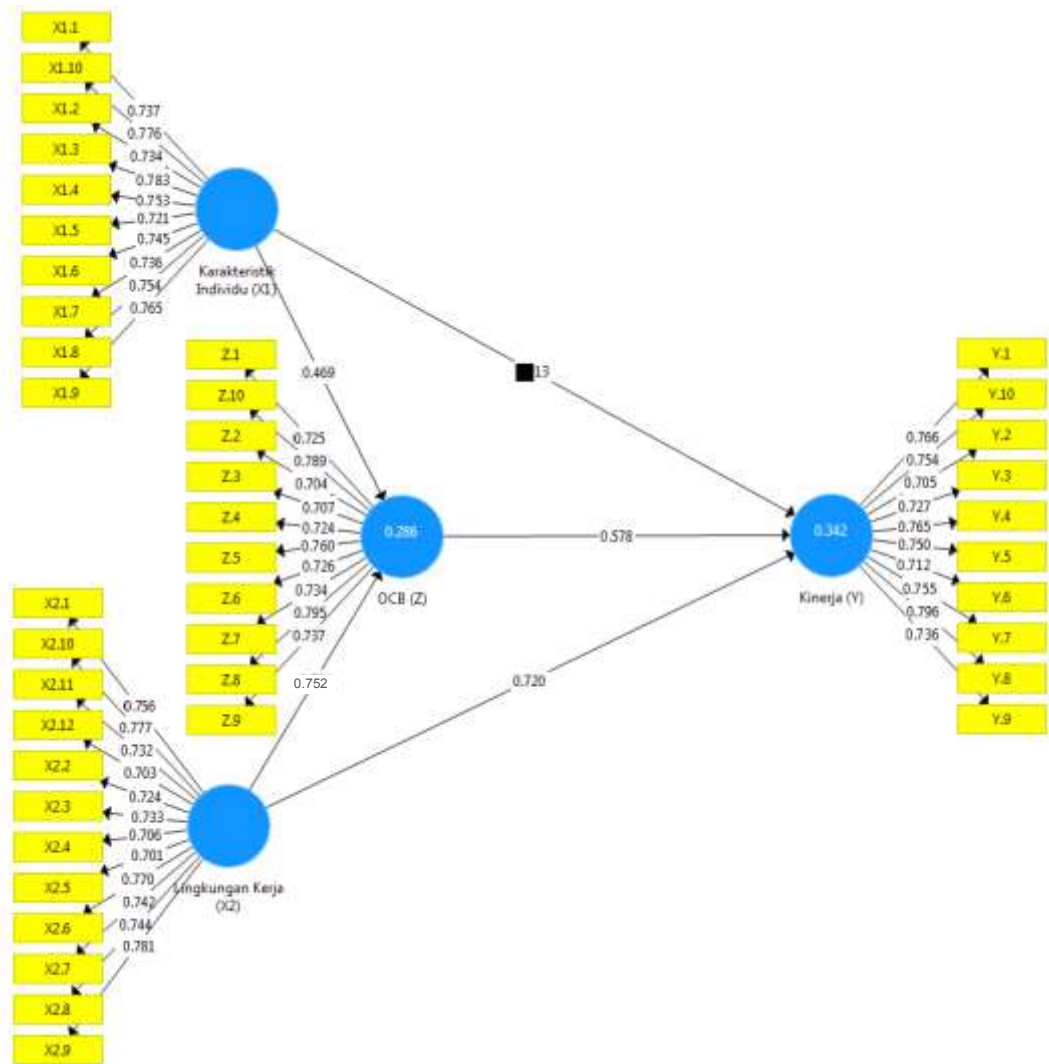
2015 Hal 32) menjelaskan bahwa uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrument penelitian. Analisis model pengukuran *measurement model analysis* menggunakan 2 pengujian, yaitu : realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

4.2.1.1 Analisis *Outer Model*

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis PLS memerlukan 2 tahap untuk menilai fit model dari sebuah model penelitian (Ghozali). Salah satunya adalah analisis *outer model*. Analisis *outer model* digunakan untuk menguji pengukuran yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran yang valid. Ada beberapa indikator dalam analisis *outer model*, diantaranya *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

a. *Convergent Validity*

Convergent validity dari sebuah model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* pada *Loading Factor* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Berikut adalah gambar hasil kalkulasi model SEM PLS.



Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS

Hasil pengolahan dengan SmartPLS 3.00 dapat dilihat pada gambar 4.1 nilai *outer model* antara konstruk dengan variabel sudah memenuhi *convergent validity* karena indikator memiliki nilai validitas diatas 0,7. Pada gambar 4.1 menunjukkan nilai korelasi variable Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja menunjukkan bahwa nilai diatas berada di atas 0,7 sehingga konstruk untuk beberapa variabel ada yang harus tidak ada yang dieleminasi dari model.

Tabel 4.10
Outer Loadings

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
X1.1	0.737			
X1.10	0.776			
X1.2	0.734			
X1.3	0.783			
X1.4	0.753			
X1.5	0.721			
X1.6	0.745			
X1.7	0.736			
X1.8	0.754			
X1.9	0.765			
X2.1			0.756	
X2.10			0.777	
X2.11			0.732	
X2.12			0.703	
X2.2			0.724	
X2.3			0.733	
X2.4			0.706	
X2.5			0.701	
X2.6			0.770	
X2.7			0.742	
X2.8			0.744	
X2.9			0.781	
Y.1		0.766		
Y.10		0.754		
Y.2		0.705		
Y.3		0.727		
Y.4		0.765		
Y.5		0.750		
Y.6		0.712		
Y.7		0.755		
Y.8		0.796		
Y.9		0.736		
Z.1				0.725
Z.10				0.789
Z.2				0.704
Z.3				0.707
Z.4				0.724
Z.5				0.760
Z.6				0.726

Z.7				0.734
Z.8				0.795
Z.9				0.737

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian validitas *outer loading* di atas diperoleh hasil bahwa pengujian yang dilakukan pada 88 orang responden diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan memenuhi standar validasi dengan nilai di bawah 0.6. Sehingga item pernyataan yang tidak memenuhi standar validasi maka item ini dikeluarkan atau tidak diikuti sertakan pada uji selanjutnya dengan tujuan dapat menaikkan skor pengukuran model.

4.2.1.2 Discriminant Validity

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji *discriminant validity*. Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi discriminan validity apabila nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan dengan variabel lainnya (ghozali). Berikut adalah nilai *cross loading* pada masing-masing indikator:

Tabel 4.11
Cross Loading

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
X1.1	0.737	0.194	0.150	0.285
X1.10	0.776	0.196	0.004	0.223
X1.2	0.734	0.097	0.146	0.137
X1.3	0.783	0.038	0.062	0.223
X1.4	0.753	0.083	0.012	0.043
X1.5	0.721	0.105	0.067	0.152
X1.6	0.745	0.092	0.167	0.079
X1.7	0.736	0.174	0.008	0.139
X1.8	0.754	0.244	0.183	0.465
X1.9	0.765	0.038	0.050	0.213
X2.1	0.012	0.112	0.756	0.033
X2.10	0.057	0.004	0.777	0.131

X2.11	0.105	0.018	0.732	0.086
X2.12	0.145	0.089	0.703	0.148
X2.2	0.067	0.101	0.724	0.120
X2.3	0.029	0.012	0.733	0.014
X2.4	0.017	0.024	0.706	0.096
X2.5	0.245	0.056	0.701	0.026
X2.6	0.249	0.052	0.770	0.101
X2.7	0.060	0.124	0.742	0.156
X2.8	0.241	0.030	0.744	0.047
X2.9	0.051	0.133	0.781	0.016
Y.1	0.129	0.766	0.158	0.076
Y.10	0.039	0.754	0.013	0.310
Y.2	0.180	0.705	0.105	0.131
Y.3	0.205	0.727	0.096	0.354
Y.4	0.107	0.765	0.333	0.316
Y.5	0.200	0.750	0.081	0.357
Y.6	0.046	0.712	0.139	0.192
Y.7	0.405	0.755	0.054	0.272
Y.8	0.025	0.796	0.114	0.207
Y.9	0.187	0.736	0.071	0.397
Z.1	0.585	0.216	0.265	0.725
Z.10	0.242	0.205	0.288	0.789
Z.2	0.021	0.241	0.246	0.704
Z.3	0.115	0.175	0.084	0.707
Z.4	0.278	0.531	0.039	0.724
Z.5	0.162	0.287	0.165	0.760
Z.6	0.328	0.388	0.189	0.726
Z.7	0.183	0.311	0.253	0.734
Z.8	0.378	0.268	0.027	0.795
Z.9	0.152	0.498	0.136	0.737

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan data Tabel 4.7 diketahui bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

4.2.1.3 Construct Reliability and Validity

Validitas dan reliabilitas konstruk adalah pengujian untuk mengukur kehandalan suatu konstruk. Kehandalan skor konstruk harus cukup tinggi. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Abdillah & Jogiyanto, 2015 Hal 32).

Uji reliabilitas konstruk dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. Untuk dapat dikatakan suatu item pernyataan reliabel, maka nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* harus $> 0,6$. Berikut ini hasil pengujian *Cronbach's alpha*.

Tabel 4.12
Hasil *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
Karakteristik Individu (X1)	0.762
Kinerja (Y)	0.758
Lingkungan Kerja (X2)	0.740
OCB (Z)	0.746

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk reliabilitas pada *Cronbach Alpha* telah memenuhi kriteria yang nilainya diatas 0,6. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan variabel Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja memenuhi asumsi pengujian reliabilitas. Berikut ini hasil pengujian *composite reliability*.

Tabel 4.13
Hasil *Composite Reliability*

	Composite Reliability
Karakteristik Individu (X1)	0.759

Kinerja (Y)	0.753
Lingkungan Kerja (X2)	0.729
OCB (Z)	0.758

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa konstruk reliabilitas pada *Composite Reliability* telah memenuhi kriteria yang nilainya diatas 0,6. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan variabel Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja memenuhi asumsi pengujian reliabilitas.

4.2.1.4 Discriminant Validity

Ghozali (2013 Hal 212) menyatakan bahwa validitas diskriminan adalah sebagai suatu ujian dapat melakukan untuk diukur perbedaan dari dua variabel yang kemiripan dengan konseptual. Validitas diskriminan di nilai berdasarkan nilai AVE dengan korelasi antar konstruk atau variable laten. Variabel laten dikatakan memiliki validitas diskriminan yang tinggi jika nilai AVE (*Average Variance Extracted*) direkomendasikan $\geq 0,5$.

Tabel 4.14

Hasil Pengujian *Average Variance Extracted*

	Average Variance Extracted (AVE)
Karakteristik Individu (X1)	0.598
Kinerja (Y)	0.545
Lingkungan Kerja (X2)	0.635
OCB (Z)	0.576

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Average Variance Extracted* telah memenuhi kriteria yang nilainya lebih dari 0,3. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian memenuhi kriteria

pengujian validitas diskriminan dan variabel Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja karyawan telah memenuhi asumsi pengujian validitas diskriminan.

Validitas diskriminan bertujuan untuk menilai suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak, yakni dengan cara melihat Nilai *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) $< 0,90$, maka variabel memiliki validitas diskriminan yang baik (valid) (Hair Jr et al., 2017).

Tabel 4.15
Validitas Diskriminan

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
Karakteristik Individu (X1)				
Kinerja (Y)	0.527			
Lingkungan Kerja (X2)	0.556	0.495		
OCB (Z)	0.586	0.797	0.459	

Sumber : SEM PLS (2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) maka

1. Variabel Karakteristik Individu dengan Lingkungan Kerja sebesar $0,556 < 0,900$, korelasi variabel *Heterotrait-Monotrait Ratio of Corelation* (HTMT). Karakteristik Individu dengan Kinerja sebesar $0,527 < 0,900$ korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Karakteristik Individu dengan Organizational Citizenship Behavior sebesar $0,586 < 0,900$ dengan demikian seluruh nilai korelasi Karakteristik Individu dinyatakan valid.
2. Nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Lingkungan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebesar $0,459$

$< 0,900$, nilai korelasi *Heterotrait - Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Lingkungan Kerja dengan Kinerja sebesar $0,495 < 0,900$, dengan demikian seluruh nilai korelasi Kinerja dinyatakan valid.

3. Nilai korelasi *Heterotrait-Monotrait Ratio Of Corelation* (HTMT) variabel Kinerja terhadap Organizational Citizenship Behavior adalah sebesar $0,797 < 0,900$, dengan demikian seluruh nilai korelasi Lingkungan Kerja dinyatakan valid.

4.2.2 Analisis Model Struktural / *Structural Model Analysis (Inner Model)*

Analisis model struktural menggunakan 3 pengujian, antara lain: *R-Square*; *F-Square* dan *Hypothesis Test*. Berikut ini hasil pengujiannya:

4.2.2.1 Hasil *R-Square*

Kriteria dari *R-Square* adalah:

1. Jika nilai (adjusted) = 0.75 $\rightarrow$ model adalah substansial (kuat);
2. Jika nilai (adjusted) = 0.50 $\rightarrow$ model adalah moderate (sedang);
3. Jika nilai (adjusted) = 0.25 $\rightarrow$ model adalah lemah (rendah)

Tabel 4.16
Hasil Uji *R-Square*

	R Square	R Square Adjusted
OCB (Z)	0.580	0.571
Kinerja (Y)	0.525	0.510

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil pengujian nilai *R-Square adjust* diperoleh hasil bahwa model jalur yang menggunakan variabel intervening adalah 0,571 dan 0,510. Dengan kata lain kemampuan variabel X yaitu Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja dalam menjelaskan vaiabel Z yaitu Organizational Citizenship Behavior adalah sebesar 57,1% dengan demikian model tergolong

substansial (sedang) dan kemampuan variabel X yaitu Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja dalam menjelaskan variabel Y yaitu Kinerja adalah sebesar 51% dengan demikian model tergolong substansial (sedang).

4.2.2.2 Hasil Uji *F-Square*

Pengukuran *F-Square* atau *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (*F-square*) disebut juga efek perubahan, perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi, Manurung, & Sastriawan, 2016).

Kriteria F-Square yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai = 0.02 → Efek yang rendah dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Jika nilai = 0.15 → Efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Jika nilai = 0.35 → Efek yang tinggi dari variabel eksogen terhadap endogen.

Tabel 4.17
Hasil *F-Square*

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
Karakteristik Individu (X1)		0.317		0.302
Kinerja (Y)				
Lingkungan Kerja (X2)		0.280		0.157
OCB (Z)		0.363		

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai nilai *F-Square* diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel Karakteristik Individu (X1) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Z) memiliki nilai 0,302 maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
2. Variabel Karakteristik Individu (X1) terhadap Kinerja (Y) memiliki nilai 0,317 maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
3. Variabel Lingkungan Kerja (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Z) memiliki nilai 0,280 maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
4. Variabel Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja (Y) memiliki nilai 0,280 maka efek yang sedang dari variabel eksogen terhadap endogen.
5. Variabel Organizational Citizenship Behavior (Z) terhadap Kinerja (Y) memiliki nilai 0.363 maka efek yang Tinggi dari variabel eksogen terhadap endogen.

4.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian Hipotesis mengandung tiga analisis, antara lain: direct effect, indirect effect dan total effect.

4.2.3.1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Tujuan analisis direct effect (pengaruh langsung) berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) (Juliandi, 2018). Kriteria untuk pengujian hipotesis pengaruh langsung (direct effect) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai nilai suatu

variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya juga meningkat/naik.

2. Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya akan menurun/rendah.

Nilai probabilitas/signifikansi (P-Value): jika nilai P-Values < 0.05 , maka signifikan dan jika nilai P-Values > 0.05 , maka tidak signifikan (Juliandi et al., 2014).

Tabel 4.18
Hasil Koefisien Jalur (Hipotesis)

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Karakteristik Individu (X1) -> Kinerja (Y)	3.190	0.005
Karakteristik Individu (X1) -> OCB (Z)	4.362	0.000
Lingkungan Kerja (X2) -> Kinerja (Y)	3.001	0.011
Lingkungan Kerja (X2) -> OCB (Z)	0.681	0.496
OCB (Z) -> Kinerja (Y)	3.333	0.001

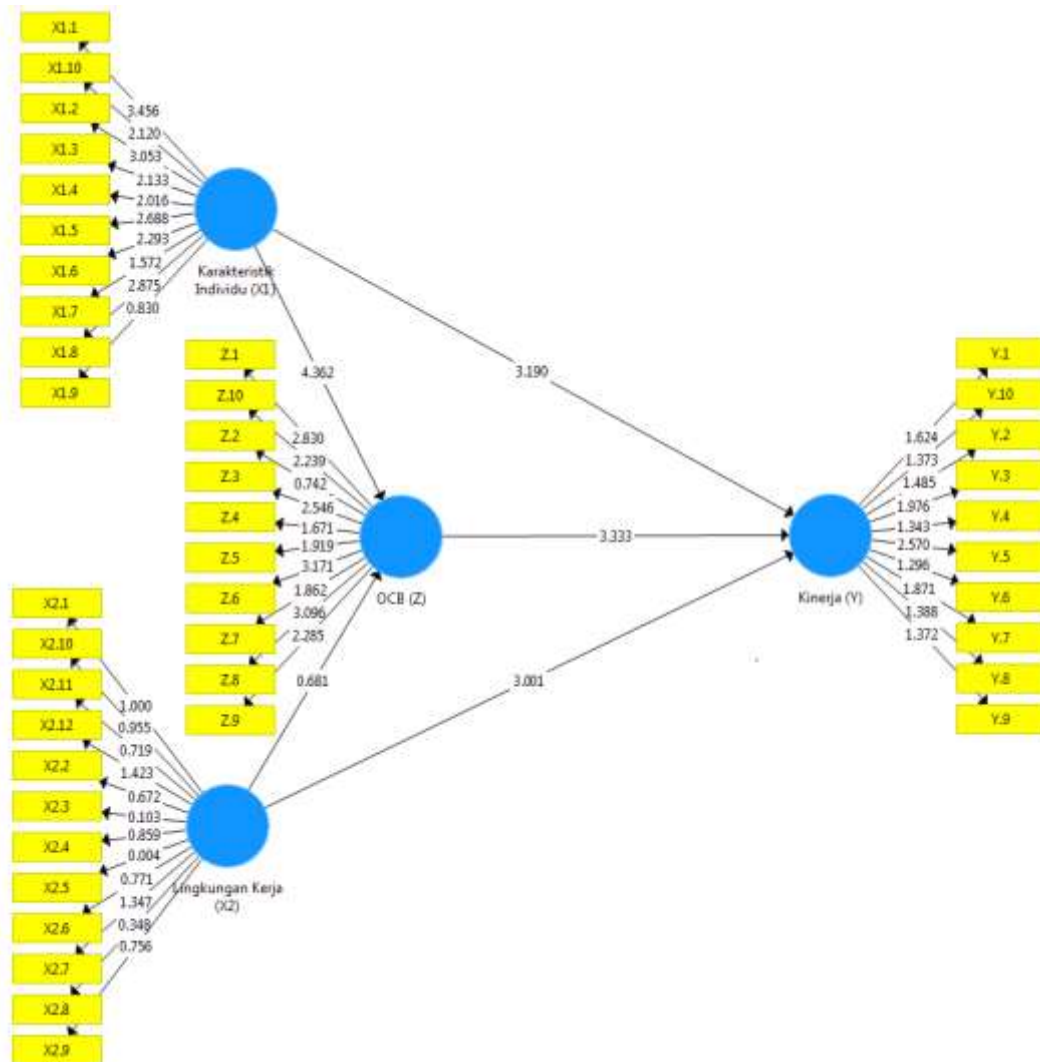
Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas mengenai hasil koefisien jalur (*path coefficient*) diperoleh hasil bahwa seluruh nilai koefisien jalur adalah positif (dilihat pada *T-statistic*), antara lain:

1. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja mempunyai nilai t statistic sebesar 3,190. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin rendah Karakteristik Individu, maka semakin rendah pula Kinerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,005 > 0,05$, dengan demikian Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja.
2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja mempunyai nilai t statistic sebesar 4,362. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Lingkungan Kerja yang diberikan, maka semakin tinggi pula Kinerja. Pengaruh tersebut

mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja.

3. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Organizational Citizenship Behavior mempunyai nilai t statistic sebesar 3,001. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Karakteristik Individu, maka semakin tinggi pula Organizational Citizenship Behavior. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,011 < 0,05$, dengan demikian Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.
4. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior mempunyai nilai t statistic sebesar 0,681. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Lingkungan Kerja seorang, maka semakin tinggi pula Organizational Citizenship Behavior. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,496 < 0,05$, dengan demikian Lingkungan Kerja tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior.
5. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja mempunyai nilai t statistic 3,333. Hasil ini menunjukkan bahwa jika semakin tinggi Organizational Citizenship Behavior seorang, maka semakin tinggi pula Kinerja. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0,001 < 0,05$, dengan demikian Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja



Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Gambar 4.2. Hasil *Path Analysis*

4.2.3.2. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Tujuan analisis indirect effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator) (Juliandi, 2018). Kriteria menentukan pengaruh tidak langsung (indirect effect) adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai P-Values < 0.05 , maka signifikan, artinya variabel intervening (Organizational Citizenship Behavior), memberi pengaruh pada variabel eksogen (Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja) terhadap variabel endogen Kinerja (Y). Dengan kata lain, ada pengaruhnya secara tidak langsung.
2. Jika nilai P-Values > 0.05 , maka tidak signifikan, artinya variabel intervening (Organizational Citizenship Behavior), tidak memberi pengaruh pada variabel eksogen (Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja) terhadap variabel endogen Kinerja (Y). Dengan kata lain, tidak ada pengaruhnya secara tidak langsung.

Tabel 4.19
Hasil Pengaruh Tidak Langsung

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Karakteristik Individu (X1) -> OCB (Z) -> Kinerja (Y)	5.928	0.000
Lingkungan Kerja (X2) -> OCB (Z) -> Kinerja (Y)	4.386	0.000

Sumber : Hasil Olahan PLS, 2025

Berdasarkan hasil pengujian efek tidak langsung (pengaruh tidak langsung) diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan variabel Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel intervening diperoleh hasil thitung sebesar 4.386 dan p-values sebesar 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja.
2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan variabel Organizational Citizenship Behavior sebagai variabel intervening diperoleh hasil thitung sebesar 5.928 dan p-values sebesar 0,000 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Organizational Citizenship Behavior

sebagai variabel intervening mampu memediasi pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja.

4.2.2.3. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Total effect (pengaruh total) merupakan total dari direct effect (pengaruh langsung) dan indirect effect (pengaruh tidak langsung) (Juliandi, 2018).

Tabel 4.20
Hasil Pengaruh Total

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Karakteristik Individu (X1) -> Kinerja (Y)	3.212	0.004
Karakteristik Individu (X1) -> OCB (Z)	4.362	0.000
Lingkungan Kerja (X2) -> Kinerja (Y)	3.001	0.011
Lingkungan Kerja (X2) -> OCB (Z)	0.681	0.496
OCB (Z) -> Kinerja (Y)	3.333	0.000

Sumber : Hasil Olahan SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh total (*total effect*) diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Total effect untuk pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja diperoleh hasil sebesar 3.212 dengan nilai P-Values 0,004 (berpengaruh signifikan).
2. Total effect untuk pengaruh Karakteristik Individu terhadap Organizational Citizenship Behavior diperoleh hasil sebesar 4,362 dengan nilai P-Values 0,000 (berpengaruh signifikan).
3. Total effect untuk pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja diperoleh hasil sebesar 3,001 dengan nilai P-Values 0,011 (berpengaruh signifikan).
4. Total effect untuk pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior diperoleh hasil sebesar 0,681 dengan nilai P-Values 0,496 (tidak berpengaruh).

5. Total effect untuk pengaruh Organizational Citizenship Behavioretrhadap kinerja diperoleh nilai 3,333 dengan nilai P-Values 0,000 (berpengaruh signifikan).

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 3,190 dengan angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan tinggi Karakteristik Individu seseorang maka akan tinggi pula Kinerjanya seseorang.

Karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha mereka dalam organisasi agar suatu organisasi tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Karakteristik individu adalah merupakan proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan factor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah merupakan proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan factor internal (interpersonal) yang menggerakkan dan mempengaruhi individu (Lumanauw, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian (Kunanti, 2022), (Sukmawati et al., 2020), (Rahayu & Rushadiyati, 2021b) karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi karakteristik individu karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

4.3.2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 4,326 dengan angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan tinggi Lingkungan Kerja yang diberikan maka akan semakin tinggi pula Kinerja seseorang.

Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja atau pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam penyelesaian tugas yang dibebankan kepada pegawai guna meningkatkan kerja pegawai dalam suatu Perusahaan (Lesmana, Muhammad Taufik, Syahputra Teguh Rozi, 2024b)

Berdasarkan hasil penelitian (Sari, 2023) Lingkungan Kerja memiliki menggambarkan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Arjun et al., 2022) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

4.3.3. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Karakteristik Individu terhadap Organizational Citizenship Behavior, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 3.001 dengan angka signifikan 0,011. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Karakteristik Individu seseorang maka akan semakin tinggi pula Organizational Citizenship Behavior seseorang.

Organizational Citizenship Behaviour didefinisikan sebagai perilaku individu yang dengan sukarela (discretionary), tidak secara langsung atau eksplisit dihargai dengan sistem reward yang formal dan dalam keseluruhannya memperkembangkan efektivitas fungsi organisasi (Fauzia Rachman et al., 2022)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga merupakan perilaku positif orang - orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi (Faiza & Suhardi, 2022b)

Berdasarkan hasil penelitian (Sylvia & Sitio, 2021) dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. OCB berkaitan dengan manifestasi karyawan sebagai maklum sosial. Faktor OCB masih harus di fokuskan kepada diri karyawan sehingga karyawan mampu mematuhi prosedur dan peraturan perusahaan guna meningkatkan kinerja.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (M. C. Anwar & Ahmadi, 2021) hal ini menunjukkan bahwa OCB berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa

semakin tingginya OCB karyawan maka akan semakin meningkat pula Kinerja Pegawai.

4.3.4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior, hal ini dibuktikan dengan hasil uji thitung sebesar 0,681 dengan angka signifikan 0,496. Hal ini menunjukkan semakin rendah Lingkungan Kerja seseorang maka akan semakin rendah pula Organizational Citizenship Behavior seseorang.

Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik ataupun non fisik, langsung atau tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Lingkungan kerja yang memusatkan bagi karyawannya, dapat meningkatkan kinerja dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan motivasi kerja dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja karyawannya (Suhardi, 2019)

Berdasarkan penelitian terdahulu (Nasution & Ningsih, 2023) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tersebut adalah positif dan signifikan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Abdi & Chalimah, 2020) Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, ini berarti bahwa Lingkungan Kerja secara signifikan menentukan perilaku dosen untuk melakukan kegiatan secara hati nurani atas kesadarannya sendiri.

4.3.5. Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung sebesar 2,455 dengan angka signifikan 0,034. Hal ini menunjukkan semakin tinggi Organizational Citizenship Behavior seseorang maka akan semakin tinggi pula Kinerja seseorang.

Organizational Citizenship Behaviour didefinisikan sebagai perilaku individu yang dengan sukarela (discretionary), tidak secara langsung atau eksplisit dihargai dengan sistem reward yang formal dan dalam keseluruhannya memperkembangkan efektivitas fungsi organisasi (Fauzia Rachman et al., 2022)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi (Faiza & Suhardi, 2022b)

Berdasarkan hasil penelitian (Sylvia & Sitio, 2021) dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. OCB berkaitan dengan manifestasi karyawan sebagai makhluk sosial. Faktor OCB masih harus difokuskan kepada diri karyawan sehingga karyawan mampu mematuhi prosedur dan peraturan perusahaan guna meningkatkan kinerja.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (M. C. Anwar & Ahmadi, 2021) hal ini menunjukkan bahwa OCB berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tingginya OCB karyawan maka akan semakin meningkat pula Kinerja Pegawai.

4.3.6. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara tidak langsung pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening, hal ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar 4.386 dengan angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan hipotesis diterima bahwa ada pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening.

Karakteristik individu terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), (Bayu Putra & Fitri, 2021a) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam artian pengaruh pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai akan lebih maksimal jika semua pegawai mampu bertindak dan menerapkan sikap dan perilaku kerja atas dasar *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam mendukung pekerjaan mereka.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Yunita, 2017b) Dengan demikian ada pengaruh signifikan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behaviour*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bayu Putra & Fitri, 2021b) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam artian pengaruh pengaruh karakteristik terhadap kinerja pegawai akan lebih maksimal jika semua pegawai mampu

bertindak dan menerapkan sikap dan perilaku kerja atas dasar *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam mendukung pekerjaan mereka.

4.3.7. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara tidak langsung pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening, hal ini dibuktikan dengan uji statistik sebesar 5,928 dengan angka signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan hipotesis diterima bahwa ada pengaruh kompetensi terhadap Kinerja dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening.

Lingkungan kerja adalah sarana dan prasarana yang ada disekitar pegawai yang dapat mempengaruhi karyawan dalam mengerjakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan oleh perusahaan. Dari lingkungan kerja cukup memadai membuat seorang karyawan mempunyai motivasi yang tinggi untuk mengerjakan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan (Kurnianto & Kharisudin, 2022)

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Ayu & Safrizal, 2023) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada *Organizational Citizenship Behaviour*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmatia et al., 2022) Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* sebagai variabel intervening berperan memperkuat kinerja. Hasil penelitian Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat. Sehingga Karakteristik Individu tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Karakteristik Individu rendah atau menurun, maka Kinerja akan menurun.
2. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat sehingga apabila Lingkungan Kerja tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila Lingkungan Kerja rendah atau menurun, maka Kinerja akan menurun
3. Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat. Sehingga Karakteristik Individu tinggi atau meningkat, maka Organizational Citizenship Behavior dapat meningkat. Sebaliknya apabila Karakteristik Individu rendah atau menurun, maka Organizational Citizenship Behavior akan menurun.
4. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat sehingga apabila Lingkungan Kerja tinggi atau meningkat, maka Kinerja dapat meningkat. Sebaliknya apabila

Lingkungan Kerja rendah atau menurun, maka *Organizational Citizenship Behavior* akan menurun

5. *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat. Sehingga apabila *Organizational Citizenship Behavior* meningkat, maka Kinerja juga meningkat. Sebaliknya apabila *Organizational Citizenship Behavior* rendah atau menurun maka Kinerja akan menurun.
6. Ada pengaruh yang signifikan antara Karakteristik Individu terhadap Kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variable intervening pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat.
7. Ada pengaruh yang signifikan antara lingkungan terhadap Kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variable intervening pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan karena ada pengaruh yang signifikan Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja pada Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat, hal ini menunjukkan bahwa Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* adalah sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan Kinerja, maka penulis menyarankan kepada perusahaan:

1. Bank Sumut sebaiknya mengembangkan program pelatihan yang fokus pada peningkatan karakteristik individu karyawan, termasuk keterampilan interpersonal dan motivasi.
2. Manajemen perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, termasuk fasilitas yang memadai dan hubungan antar karyawan yang harmonis.
3. Bank Sumut dapat menerapkan insentif untuk mendorong OCB di kalangan karyawan, seperti penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan perilaku sukarela yang bermanfaat bagi organisasi.
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan lingkungan kerja untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memastikan karyawan tetap termotivasi dan produktif.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja dalam penelitian ini hanya terdiri dari 3 variabel, yaitu Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kinerja seperti lingkungan kerja, pengawasan, pelatihan dan lain sebagainya.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan data Kuisisioner karena dikhawatirkan responden tidak benar-benar menjawab pernyataan dengan sungguh-sungguh dengan keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, M. N., & Chalimah. (2020). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 273–284.
- Adinata, U. W. S. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan KJKS BMT Tamzis Bandung. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 213–223.
- Aisyah, S., Cakranegara, P. A., & Sani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT. Capella Medan. *Remik*, 6(4), 864–874. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11872>
- Alfian, & Susanti, R. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Economina*, 2(2), 3–4.
- Anwar, A. (2021). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol*, 4(1), 35–46. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>
- Anwar, M. C., & Ahmadi, S. (2021). Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Effect of *Organizational Citizenship Behavior* and Work Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction. *Ejurnal.Stieipwija*, 3(1), 21–38.
- Araujo, B. B. N. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Puskesmas Semen Kediri. *Otonomi*, 21(17), 399–405.
- Ardi, N., & Isnayanti. (2020). Structural Equation Modelling-Partial Least Square to Determine the Correlation of Factors Affecting Poverty in Indonesian Provinces. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 846(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/846/1/012054>
- Arifudin, O., & Rusmana, F. D. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Bank Bri Syariah Kabupaten Subang. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 35–46. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.134>
- Arjun, I. K., Pradana, G. Y. K., & Suarmana, I. W. R. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(12), 3656–3673. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i12.268>
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Anam, A. C., Suparto, Litamahuputty, J. V., Dewadi, F. M., Prihastuty, D. R., Maswar, Syukrilla, W. A., Murni, N. S., & Sukwika, T. (2023). *Pengantar Statistika* (A. Asari, Ed.; I). PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Ayu, I., & Safrizal, H. B. A. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi pada Kinerja Pegawai Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OBC) Sebagai

- Pemediasi di Kantor Kecamatan Bangkalan. *AKUNTABILITAS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 15(1), 88–103.
- Bayu Putra, R., & Fitri, H. (2021). Literature Review: Model Pengukuran Kinerja Dosen Dan Organizational Citezenship Behavior Berdasarkan Karakteristik Individu, Budaya Kerja Dan Perilaku Individu. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 485–512. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.447>
- Dahri, I., & Putra, P. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Kepuasan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *At-Tamwil: Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(1), 52–66. <https://doi.org/10.33558/attamwil.v3i1.9604>
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218.
- Ekonomi, J. (2022). *No Title*. 5(2), 1456–1469.
- Faiza, G., & Suhardi, S. (2022). P Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Motivasi Kerja Dan Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan Pt Techmicron. *Postgraduate Management Journal*, 2(1), 24–39. <https://doi.org/10.36352/pmj.v2i1.350>
- Fauzia Rachman, T., Sardjono, H., Bisnis Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis Jalan Pulomas Selatan Kav, F., & Timur, J. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perusahaan Otomotif XYZ. *Kalbisiana : Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 8(4), 3770.
- Febriyani, A., Bina, U., & Informatika, S. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Anugrah Mitra Investa Depok Universitas Bina Sarana Informatika , Indonesia dalam suatu organisasi . Untuk menunjang prestasinya dalam bekerja , perlu mendapatkan tingkat kepuasa*. 2(4).
- Firjatullah, J., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10.
- Hair, J., Joe, Sarstedt, M., Ringle, C., & Gudergan, S. (2023). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. saGe publication.
- Harahap, L. K. (2020). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1, 1.
- 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. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2020.v4.i2.4159>

- Jufrizen, Khair Hazmanan, S. A. M. (2023). An Explanatory Model for Individual Performance Based on a Commitment Human Resource Approach. *Journal of Management and Development Process*, 6(1), 3–26. <https://doi.org/10.29252/jmdp.33.1.3>
- Junaedi, J., & Wahab, A. (2023). Hipotesis Penelitian dalam Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Kesehatan*, 6(2), 142–146. <https://doi.org/10.56467/jptk.v6i2.98>
- Kunanti, et al. (2022). 4728. *Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap KINERJA Karyawanyang Dimediasi Oleh Kompetensi Karyawan (Studi Pada Karyawan Departemen Liquid Pt Indolakto Di Purwosari)*, 2(2), 126. <https://doi.org/10.2307/2308901>
- Kurnianto, D., & Kharisudin, I. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening *Organizational Citizenship Behavior*. *PRISMA, Prosiding Seminar Nasional Matematika*, 5, 740–751.
- Kusumajati, D. A. (2014). *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan*. *Humaniora*, 5(1), 62. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- Lesmana, M. T., & Alfianita, A. (2025). Studi Kinerja Karyawan: Budaya Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Knowledge Sharing. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 8(1), 12–23.
- Lesmana, Muhammad Taufik, Syahputra Teguh Rozi, N. A. E. (2024). Studi kinerja karyawan: stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja pada pt. Artha cipta selaras. *Jurnal Manajemen , Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*. 8(2), 194–208.
- Lestary, L., & Harmon. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Detail Part Manufacturing Direktorat Produksi PT Dirgantara Indonesia (Persero). *Riset Bisnis & Investasi*, 3(2), 94–103.
- Lumanauw, M. K. (2022). Pengaruh Kompetensi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bumi Kencana Jaya. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1), 49–57. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v6i1.182>
- Marisya, F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Al Bilad Tour And Travel, Sumatra Selatan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(4), 553–562. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i4.1065>
- Masruhah, A., Widjajani, S., & Budiyanto. (2024). *Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai*. 6(3), 171–189.
- Nasution, A. E., & Ningsih, S. J. (2023). Studi Kinerja Pegawai : Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. *JUMBO (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi)*, 7(3), 485–496.

- Novariani, U. I., & , Suddin Alwi, S. (2016). Analisis pengaruh karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap organization citizenship behavior (survei pada karyawan pt pos indonesia kantor cabang sukoharjo). *Analisis pengaruh karakteristik individu, komitmen organisasi, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap organization citizenship behavior (Survei Pada Karyawan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo)*, 16, 49–58.
- Nurdin. (2021). Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada PT Denki Engineering. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(2), 137–149. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v3i1.328>
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v1i2.65>
- Pidada, R., Chandra, I. A., Parwita, G. B. S., Resa, N., & Adhika. (2022). Pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan pada pt. Pertamina cabang denpasar. *Values, Volume 3, Nomor 1, Tahun 2022*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Prastyo, I. D., & Santoso, B. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Crew Burger King Surabaya Timur. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 513–528. \
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.466>
- Rahayu, M. S., & Rushadiyati, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 11(2), 136–145. <https://doi.org/10.52643/jam.v11i2.1880>
- Rahman, F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(1), 69–82.
- Rahmatia, R., Nugraha, I. N., & Julaeha, S. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Organization Citizenship Behavior Pada Dinas Pendidikan Kebudayaan, Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Bima. *scientific journal of reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 5(3), 474–483. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i3.500>
- Rahmawati, N. P., Swasto, B., & Prasetya, A. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kpp Pratama Malang Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(3), 1–9.
- Ratna Fitriani, M. (2015a). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Favehotel Malioboro Yogyakarta*. 1, 6.

- Ratna Fitriani, M. (2015b). *Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di favehotel malioboro yogyakarta. 1*, 6.
- Ratnasari, S. L., Buulolo, M., & Nasrul, H. W. (2020). Analisis Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)*, 2(1), 15–25. <https://doi.org/10.47354/mjo.v2i1.175>
- Rodiyana, R., & Puspitasari, W. D. (2021). Karakteristik dan Perbedaan Individu dalam Efektivitas Pendidikan. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(3), 796–803. <https://doi.org/10.31949/educatio.v7i3.1227>
- Sabarofek, M. S., & Sawaki, M. E. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Kerja Dan Perilaku Individu Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus Pada Pt. Televisi Mandiri Papua. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 93. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2017.122.289>
- Sari, P. N. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.55122/blogchain.v3i1.552>
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273–281.
- Siti Nur Aisah. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Bulletin of Management and Business*, 1(2), 42–50.
- Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1), 18–23.
- Sri Kunanti, W., & Wulandari, W. (1958). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawanyang Dimediasi Oleh Kompetensi Karyawan (Studi Pada Karyawan Departemen Liquid Pt Indolakto Di Purwosari). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 65(2), 126. <https://doi.org/10.2307/2308901>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Benefita*, 4(2), 296. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.3670>
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 461–479. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i3.2722>
- Sunaryono, S., Jalil, M., & Hanfan, A. (2022). Pengaruh Quality of work life, Person organization fit, dan Karakteristik Individu Terhadap Organizational citizenship behaviour Melalui Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*,

Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA), 2(3), 195–216.
<https://doi.org/10.47709/jebma.v2i3.2628>

- Syahrul, Rizky, N., Sunaryo, H., & Priyono, A. A. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 9, 1–13.
- Sylvia, V., & Sitio, S. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening Pada Pt . Emerio Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 22–37. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v11i1.599>
- Wartono, T. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah moother and baby). *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen*, 4(2), 41–55.
- Wicaksono, T., & Gazali, M. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening*. 5(1), 22–34. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.3219>
- Yunita, H. T. (2017). *Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Koperasi Agrobisnis Tarutama Nusantara (TTN) Jember*, 2(2), 105–119.

Hal : Permohonan Menjadi Responden Penelitian
 Lampiran : 1 (set) Angket

Medan, April 2025

Kepada Yth,
 Bapak/Ibu Pegawai
PT. Bank Sumut Kantor Pusat
 di

Tempat
 Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AZZAHRA ADIRA

NIM : 2105160290

Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah “**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SUMUT KANTOR PUSAT**”.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah siswa/i berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

AZZAHRA ADIRA

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden : (di isi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ < 25 thn ☐ 25-40 thn ☐ > 40 thn
4. Pendidikan : ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ Lainnya
5. Masa Kerja : ☐ < 5 thn ☐ 5- 10 thn ☐ >10 thn

KETERANGAN

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bapak/Ibu diminta memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini yang sesuai keadaan, pendapat perasaan Bapak/Ibu, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berikan tanda checklist (v) pada kolom yang dianggap sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu

VARIABEL KARAKTERISTIK INDIVIDU (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kepribadian					
1.	Saya merasa nyaman berinteraksi dengan orang lain di tempat kerja					
2.	Saya cenderung mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas-tugas					
	Sikap					
3.	Saya memiliki sikap positif terhadap pekerjaan saya di Bank Sumut					
4.	Saya percaya bahwa kerja keras akan membuahkan hasil yang baik					
	Kemampuan					
5.	Saya merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan					
6.	Saya mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan di lingkungan kerja					
	Kepercayaan					
7.	Saya percaya diri dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan saya					
8.	Saya merasa dihargai dan dipercaya oleh rekan kerja saya					
	Pengalaman Kerja					
9.	Saya memiliki pengalaman kerja yang relevan dengan posisi saya saat ini					
10.	Saya telah menghadapi tantangan yang signifikan dalam pekerjaan saya dan berhasil mengatasinya					

VARIABEL LINGKUNGAN KERJA (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Hubungan Antar Rekan Kerja					
1.	Saya merasa komunikasi dengan rekan kerja berjalan harmonis					
2.	Saya sering mengalami kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja					
	Suasana Tempat Kerja					
3.	Suasana ditempat kerja saya terasa nyaman dan menyenangkan					
4.	Suasana ditempat kerja sering membuat saya tidak nyaman dalam bekerja					
	Tersedianya Fasilitas Kerja					
5.	Peralatan kerja yang tersedia memadai untuk mendukung tugas saya					
6.	Fasilitas yang disediakan kurang mendukung kelancaran pekerjaan saya					

VARIABEL KINERJA (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas					
1.	Layanan yang diberikan oleh Bank Sumut Kantor Pusat memenuhi standar kualitas yang diharapkan					
2.	Karyawan di Bank Sumut Kantor Pusat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk memberikan layanan yang berkualitas.					
	Kuntitas					
3.	Proses kerja di Bank Sumut Kantor Pusat berjalan dengan efisien dan efektif					
4.	Saya merasa puas dengan hasil kerja yang dihasilkan oleh tim di Bank Sumut Kantor					

	Pusat					
	Waktu kerja					
5.	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas di Bank Sumut Kantor Pusat sudah sesuai dengan harapan saya.					
6.	Saya merasa bahwa manajemen waktu di Bank Sumut Kantor Pusat sudah berjalan dengan baik					
	Kerja Sama					
7.	Ada kerja sama yang baik antar anggota tim di Bank Sumut Kantor Pusat					
8.	Komunikasi antar departemen di Bank Sumut Kantor Pusat berjalan dengan lancar					
	Pengukuran aktivitas kinerja					
9.	Saya merasa bahwa kinerja individu saya diukur dengan cara yang adil di Bank Sumut Kantor Pusat					
10.	Proses penilaian kinerja di Bank Sumut Kantor Pusat memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan diri.					

VARIABEL ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (Z)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Sikap Menolong (Altruism)					
1.	Saya senang membantu teman kerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan.					
2	Saya dengan sukarela meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja yang memiliki masalah dengan pekerjaan.					
	Patuh terhadap aturan (Conscientiousness)					
3	Saya selalu mematuhi peraturan atau SOP yang telah dibuat perusahaan walaupun tidak ada yang mengawasi.					
4	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam kantor.					
	Sikap sportif dan positif (Sportmanship)					
5.	Saya selalu mematuhi peraturan atau SOP yang telah dibuat perusahaan walaupun tidak ada yang mengawasi.					
6.	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam kantor.					
	Perilaku baik dan sopan (Coutessy)					
7.	Saya selalu menghindari terjadinya perselisihan antar rekan kerja.					
8.	Saya selalu sharing dengan rekan kerja atau atasan mengenai kendala atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.					
	Sikap keterlibatan dalam organisasi (Civic Virtue)					
9	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk memajukan instansi kedepannya.					
10	Saya rutin mengikuti dan berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan Bank Sumut Kantor Pusat.					

3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
3	5	4	5	4	4	4	5	5	3
4	2	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
4	5	4	3	4	3	4	5	5	4
4	4	4	4	3	4	4	3	5	3
3	4	4	4	4	4	4	3	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	3	5
5	4	5	4	4	2	4	2	4	4

4	5	5	4	2	2	4	3	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5
4	5	4	5	2	2	4	3	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4
5	5	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4
4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	3	5
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5
5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4

Variabel Organizational Citizenship Behavior (Z)

Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	5	4	3	5	4	5	4	3	5
5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	3	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	2	4	5	4	5	4	4	5	4
4	2	3	4	3	4	2	4	4	3
4	5	5	3	4	2	5	4	3	4
5	4	3	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
3	5	5	5	3	5	3	3	5	3
4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
3	5	4	5	4	3	5	3	5	4
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
4	3	5	5	4	4	3	4	5	4
4	5	4	5	4	4	2	5	4	4
3	4	3	4	2	4	2	4	2	4
5	3	4	2	5	4	5	4	5	4
3	4	4	5	4	5	4	5	4	5
5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
5	5	3	5	3	3	5	3	3	3
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4

4	5	4	3	5	3	5	3	5	3
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	4	4	3	4	3	5	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	4	3	4	4	3	2	2	4
3	5	3	4	4	3	3	4	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	4	3	5	4	5	4	3	3	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5

Variabel Kinerja (Y)									
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	3	5	4	5	4	5	3	3
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	5	4	5	3	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	2	5	5
4	3	4	3	4	2	4	2	4	4
4	5	3	4	2	5	4	5	3	3
5	3	4	4	5	4	5	4	4	4
3	5	3	5	5	5	5	5	3	3
3	5	5	3	5	3	3	5	5	5
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
3	4	5	4	3	5	3	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	3	4	3	5	5
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	5	2
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	3	4	5	5
4	5	4	3	4	4	3	4	5	5
4	1	4	4	5	4	4	5	5	4

4	4	5	5	4	4	5	5	4	3
2	4	4	3	3	4	4	3	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	4	4	4	5	5	4	5	3
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
2	4	5	4	4	2	4	5	5	5
2	3	4	3	4	2	3	4	5	3
5	5	3	4	4	5	5	3	5	4
4	3	4	4	5	4	3	4	5	4
5	5	3	5	5	5	5	3	5	3
5	5	5	3	3	5	5	5	4	5
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	3	5	4	5	4	4
4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
3	5	5	4	4	3	5	5	4	3
4	5	5	5	4	5	4	5	5	3
4	4	4	4	3	4	3	4	5	4

Distribusi Jawaban Responden Variabel X1

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	20	22,7	22,7	23,9
	4,00	46	52,3	52,3	76,1
	5,00	21	23,9	23,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,5	4,5	4,5
	3,00	11	12,5	12,5	17,0
	4,00	53	60,2	60,2	77,3
	5,00	20	22,7	22,7	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	18	20,5	20,5	21,6
	4,00	53	60,2	60,2	81,8
	5,00	16	18,2	18,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	13	14,8	14,8	15,9
	4,00	46	52,3	52,3	68,2
	5,00	28	31,8	31,8	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	15	17,0	17,0	18,2
	4,00	53	60,2	60,2	78,4
	5,00	19	21,6	21,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	1	1,1	1,1	1,1
3,00	11	12,5	12,5	13,6
4,00	53	60,2	60,2	73,9
5,00	23	26,1	26,1	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	6	6,8	6,8	6,8
4,00	47	53,4	53,4	60,2
5,00	35	39,8	39,8	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	1	1,1	1,1	1,1
3,00	6	6,8	6,8	8,0
4,00	45	51,1	51,1	59,1
5,00	36	40,9	40,9	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	7	8,0	8,0	8,0
4,00	49	55,7	55,7	63,6
5,00	32	36,4	36,4	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	10	11,4	11,4	11,4
4,00	54	61,4	61,4	72,7
5,00	24	27,3	27,3	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel X2

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,4	3,4	3,4
	4,00	45	51,1	51,1	54,5
	5,00	40	45,5	45,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,5	4,5	4,5
	4,00	45	51,1	51,1	55,7
	5,00	39	44,3	44,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,8	6,8	6,8
	4,00	43	48,9	48,9	55,7
	5,00	39	44,3	44,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,4	3,4	3,4
	4,00	40	45,5	45,5	48,9
	5,00	45	51,1	51,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	5,7	5,7	5,7
	3,00	8	9,1	9,1	14,8
	4,00	42	47,7	47,7	62,5
	5,00	33	37,5	37,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	5,7	5,7	5,7
	3,00	10	11,4	11,4	17,0
	4,00	35	39,8	39,8	56,8
	5,00	38	43,2	43,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	8	9,1	9,1	9,1
	4,00	53	60,2	60,2	69,3
	5,00	27	30,7	30,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,3	2,3	2,3
	3,00	7	8,0	8,0	10,2
	4,00	46	52,3	52,3	62,5
	5,00	33	37,5	37,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,8	6,8	6,8
	4,00	42	47,7	47,7	54,5
	5,00	40	45,5	45,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	5	5,7	5,7	6,8
	4,00	37	42,0	42,0	48,9
	5,00	45	51,1	51,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,4	3,4	3,4
	3,00	7	8,0	8,0	11,4
	4,00	35	39,8	39,8	51,1
	5,00	43	48,9	48,9	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,4	3,4	3,4
	4,00	47	53,4	53,4	56,8
	5,00	38	43,2	43,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel X2

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,4	3,4	3,4
	4,00	45	51,1	51,1	54,5
	5,00	40	45,5	45,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,5	4,5	4,5
	4,00	45	51,1	51,1	55,7
	5,00	39	44,3	44,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,8	6,8	6,8
	4,00	43	48,9	48,9	55,7
	5,00	39	44,3	44,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,4	3,4	3,4
	4,00	40	45,5	45,5	48,9
	5,00	45	51,1	51,1	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	5,7	5,7	5,7
	3,00	8	9,1	9,1	14,8
	4,00	42	47,7	47,7	62,5
	5,00	33	37,5	37,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	5,7	5,7	5,7
	3,00	10	11,4	11,4	17,0
	4,00	35	39,8	39,8	56,8
	5,00	38	43,2	43,2	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	8	9,1	9,1	9,1
4,00	53	60,2	60,2	69,3
5,00	27	30,7	30,7	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	2	2,3	2,3	2,3
3,00	7	8,0	8,0	10,2
4,00	46	52,3	52,3	62,5
5,00	33	37,5	37,5	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	6	6,8	6,8	6,8
4,00	42	47,7	47,7	54,5
5,00	40	45,5	45,5	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	1	1,1	1,1	1,1
3,00	5	5,7	5,7	6,8
4,00	37	42,0	42,0	48,9
5,00	45	51,1	51,1	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
2,00	3	3,4	3,4	3,4
3,00	7	8,0	8,0	11,4
4,00	35	39,8	39,8	51,1
5,00	43	48,9	48,9	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3,00	3	3,4	3,4	3,4
4,00	47	53,4	53,4	56,8
5,00	38	43,2	43,2	100,0
Total	88	100,0	100,0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel Z

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	6,8	6,8	6,8
4,00	46	52,3	52,3	59,1
5,00	36	40,9	40,9	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	2	2,3	2,3	2,3
3,00	4	4,5	4,5	6,8
4,00	41	46,6	46,6	53,4
5,00	41	46,6	46,6	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	8,0	8,0	8,0
4,00	49	55,7	55,7	63,6
5,00	32	36,4	36,4	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,1	1,1	1,1
3,00	5	5,7	5,7	6,8
4,00	39	44,3	44,3	51,1
5,00	43	48,9	48,9	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,1	1,1	1,1
3,00	4	4,5	4,5	5,7
4,00	45	51,1	51,1	56,8
5,00	38	43,2	43,2	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,1	1,1	1,1
3,00	5	5,7	5,7	6,8
4,00	44	50,0	50,0	56,8
5,00	38	43,2	43,2	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,4	3,4	3,4
	3,00	7	8,0	8,0	11,4
	4,00	39	44,3	44,3	55,7
	5,00	39	44,3	44,3	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	6	6,8	6,8	8,0
	4,00	48	54,5	54,5	62,5
	5,00	33	37,5	37,5	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,3	2,3	2,3
	3,00	7	8,0	8,0	10,2
	4,00	38	43,2	43,2	53,4
	5,00	41	46,6	46,6	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	5,7	5,7	5,7
	4,00	41	46,6	46,6	52,3
	5,00	42	47,7	47,7	100,0
	Total	88	100,0	100,0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel Y

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,4	3,4	3,4
	3,00	4	4,5	4,5	8,0
	4,00	42	47,7	47,7	55,7
	5,00	39	44,3	44,3	100,0
Total		88	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	4	4,5	4,5	5,7
	4,00	47	53,4	53,4	59,1
	5,00	36	40,9	40,9	100,0
Total		88	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	7	8,0	8,0	8,0
	4,00	39	44,3	44,3	52,3
	5,00	42	47,7	47,7	100,0
Total		88	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	7	8,0	8,0	8,0
	4,00	44	50,0	50,0	58,0
	5,00	37	42,0	42,0	100,0
Total		88	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1	1,1
	3,00	6	6,8	6,8	8,0
	4,00	48	54,5	54,5	62,5
	5,00	33	37,5	37,5	100,0
Total		88	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,4	3,4
	3,00	5	5,7	9,1
	4,00	38	43,2	52,3
	5,00	42	47,7	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	10,2	10,2
	4,00	47	53,4	63,6
	5,00	32	36,4	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,3	2,3
	3,00	5	5,7	8,0
	4,00	39	44,3	52,3
	5,00	42	47,7	100,0
Total	88	100,0	100,0	

P69

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,4	3,4
	4,00	39	44,3	47,7
	5,00	46	52,3	100,0
Total	88	100,0	100,0	

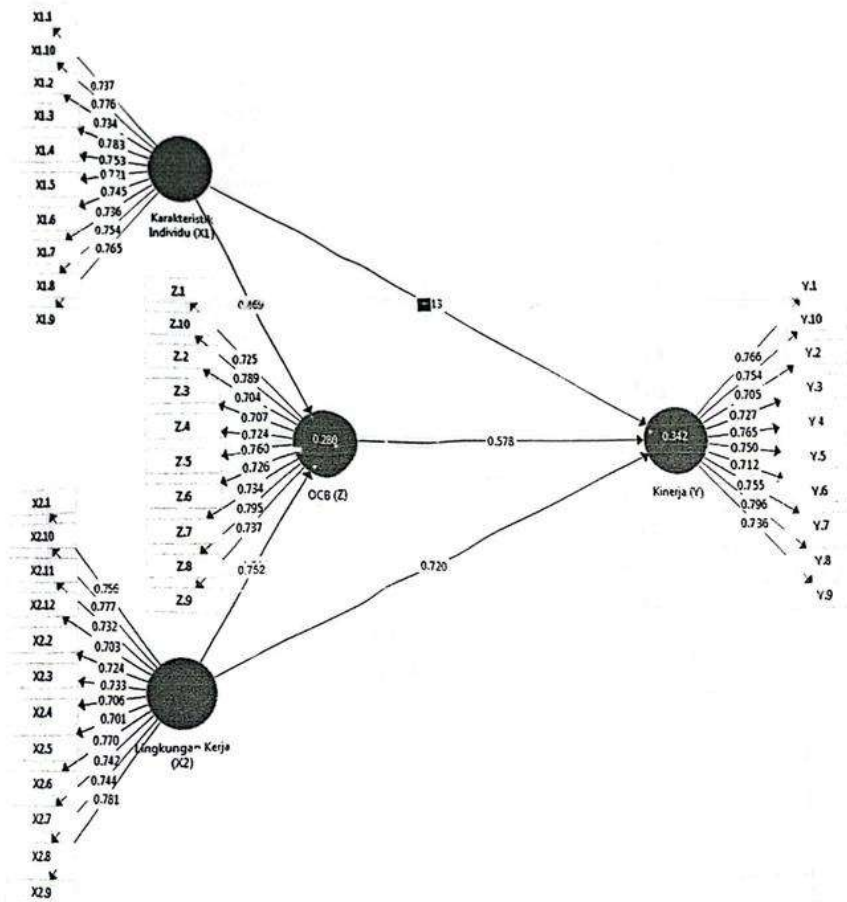
P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,1	1,1
	3,00	13	14,8	15,9
	4,00	39	44,3	60,2
	5,00	35	39,8	100,0
Total	88	100,0	100,0	

LAMPIRAN

Analisis Model Pengukuran/*Measurement Model Analysis (Outer Model)*

Analisis Outer Model



Gambar Skema Penelitian Struktural SEM-PLS

Outer Loadings

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
X1.1	0.737			
X1.10	0.776			
X1.2	0.734			
X1.3	0.783			
X1.4	0.753			
X1.5	0.721			
X1.6	0.745			
X1.7	0.736			
X1.8	0.754			
X1.9	0.765			
X2.1			0.756	
X2.10			0.777	
X2.11			0.732	
X2.12			0.703	
X2.2			0.724	
X2.3			0.733	
X2.4			0.706	
X2.5			0.701	
X2.6			0.770	
X2.7			0.742	
X2.8			0.744	
X2.9			0.781	
Y.1		0.766		
Y.10		0.754		
Y.2		0.705		
Y.3		0.727		
Y.4		0.765		
Y.5		0.750		
Y.6		0.712		
Y.7		0.755		
Y.8		0.796		
Y.9		0.736		
Z.1				0.725
Z.10				0.789
Z.2				0.704
Z.3				0.707
Z.4				0.724
Z.5				0.760
Z.6				0.726
Z.7				0.734

Z.8				0.795
Z.9				0.737

Cross Loading

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
X1.1	0.737	0.194	0.150	0.285
X1.10	0.776	0.196	0.004	0.223
X1.2	0.734	0.097	0.146	0.137
X1.3	0.783	0.038	0.062	0.223
X1.4	0.753	0.083	0.012	0.043
X1.5	0.721	0.105	0.067	0.152
X1.6	0.745	0.092	0.167	0.079
X1.7	0.736	0.174	0.008	0.139
X1.8	0.754	0.244	0.183	0.465
X1.9	0.765	0.038	0.050	0.213
X2.1	0.012	0.112	0.756	0.033
X2.10	0.057	0.004	0.777	0.131
X2.11	0.105	0.018	0.732	0.086
X2.12	0.145	0.089	0.703	0.148
X2.2	0.067	0.101	0.724	0.120
X2.3	0.029	0.012	0.733	0.014
X2.4	0.017	0.024	0.706	0.096
X2.5	0.245	0.056	0.701	0.026
X2.6	0.249	0.052	0.770	0.101
X2.7	0.060	0.124	0.742	0.156
X2.8	0.241	0.030	0.744	0.047
X2.9	0.051	0.133	0.781	0.016
Y.1	0.129	0.766	0.158	0.076
Y.10	0.039	0.754	0.013	0.310
Y.2	0.180	0.705	0.105	0.131
Y.3	0.205	0.727	0.096	0.354
Y.4	0.107	0.765	0.333	0.316
Y.5	0.200	0.750	0.081	0.357
Y.6	0.046	0.712	0.139	0.192
Y.7	0.405	0.755	0.054	0.272
Y.8	0.025	0.796	0.114	0.207
Y.9	0.187	0.736	0.071	0.397
Z.1	0.585	0.216	0.265	0.725
Z.10	0.242	0.205	0.288	0.789
Z.2	0.021	0.241	0.246	0.704
Z.3	0.115	0.175	0.084	0.707
Z.4	0.278	0.531	0.039	0.724

Z.5	0.162	0.287	0.165	0.760
Z.6	0.328	0.388	0.189	0.726
Z.7	0.183	0.311	0.253	0.734
Z.8	0.378	0.268	0.027	0.795
Z.9	0.152	0.498	0.136	0.737

Hasil Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Karakteristik Individu (X1)	0.762
Kinerja (Y)	0.758
Lingkungan Kerja (X2)	0.740
OCB (Z)	0.746

Hasil Composite Reliability

	Composite Reliability
Karakteristik Individu (X1)	0.759
Kinerja (Y)	0.753
Lingkungan Kerja (X2)	0.729
OCB (Z)	0.758

Hasil Pengujian Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted (AVE)
Karakteristik Individu (X1)	0.598
Kinerja (Y)	0.545
Lingkungan Kerja (X2)	0.635
OCB (Z)	0.576

Validitas Diskriminan

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
Karakteristik Individu (X1)				
Kinerja (Y)	0.527			
Lingkungan Kerja (X2)	0.556	0.495		
OCB (Z)	0.586	0.797	0.459	

Analisis Model Struktural / Structural Model Analysis (Inner Model)

Hasil Uji R-Square

	R Square	R Square Adjusted
OCB (Z)	0.580	0.571
Kinerja (Y)	0.525	0.510

Hasil F-Square

	Karakteristik Individu (X1)	Kinerja (Y)	Lingkungan Kerja (X2)	OCB (Z)
Karakteristik Individu (X1)		0.317		0.302
Kinerja (Y)				
Lingkungan Kerja (X2)		0.280		0.157
OCB (Z)		0.363		

Hasil Koefisien Jalur (Hipotesis)

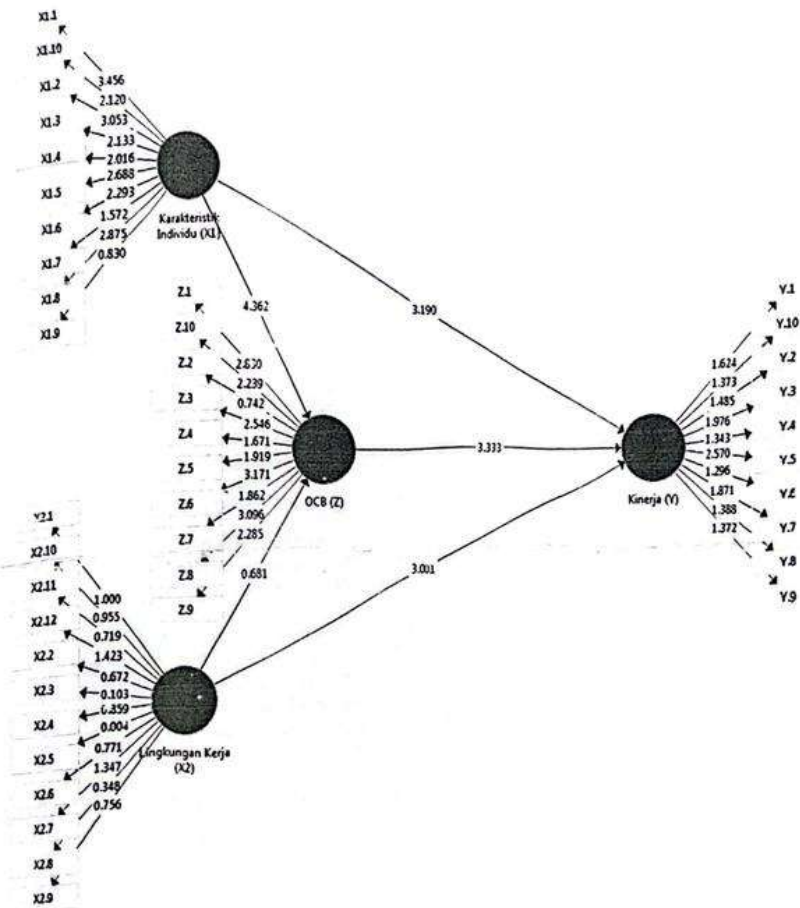
	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Karakteristik Individu (X1) → Kinerja (Y)	3.190	0.005
Karakteristik Individu (X1) → OCB (Z)	4.362	0.000
Lingkungan Kerja (X2) → Kinerja (Y)	3.001	0.011
Lingkungan Kerja (X2) → OCB (Z)	0.681	0.496
OCB (Z) → Kinerja (Y)	3.333	0.001

Hasil Pengaruh Tidak Langsung

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Karakteristik Individu (X1) → OCB (Z) → Kinerja (Y)	5.928	0.000
Lingkungan Kerja (X2) → OCB (Z) → Kinerja (Y)	4.386	0.000

Hasil Pengaruh Total

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Karakteristik Individu (X1) → Kinerja (Y)	3.212	0.004
Karakteristik Individu (X1) → OCB (Z)	4.362	0.000
Lingkungan Kerja (X2) → Kinerja (Y)	3.001	0.011
Lingkungan Kerja (X2) → OCB (Z)	0.681	0.496
OCB (Z) → Kinerja (Y)	3.333	0.000





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6634567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 4213/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/14/10/2024

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Dengan hormat,
 Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Azzahra Adira
 NPM : 2105160290
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Dapat dilihat dari kurangnya disiplin kerja dan banyaknya beban kerja yang diterima karyawan sehingga dapat membuat penurunan pada kinerja karyawan Kantor Sekretariat Panwaslu Kecamatan Hamparan Perak

Rencana Judul : 1. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Sekretariat Panwaslu Kecamatan Hamparan Perak
 2. Pengaruh Bimbingan Teknis Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Sdm Di Ptpa Se Kecamatan Hamparan Perak
 3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Sekretariat Panwaslu Kecamatan Hamparan Perak

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Sekretariat Panwaslu Kecamatan Hamparan Perak

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Medan, 14/10/2024

Hormat Saya
 Pemohon



(Azzahra Adira)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Maktar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6614567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 4213/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/14/10/2024

Nama Mahasiswa : Azzahra Adira
NPM : 2105160290
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Pengajuan Judul : 14/10/2024
Nama Dosen Pembimbing^{*)} : M. Taufik Lesmana, Sp. MM.

Judul Disetujui^{**)}

Pengaruh Karakteristik Individu dan lingkungan
Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan
organizational citizenship Behavior (ocb)
sebagai Variabel Intervening

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Manajemen

(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., MSL)

Medan, 03 - Desember - 2024

Dosen Pembimbing

(M. Taufik Lesmana, Sp. MM.)

Keterangan:

*) Ditai oleh Pimpinan Program Studi

**) Ditai oleh Dosen Pembimbing

Seluruh disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/scan dan upload ke sistem online "Upload Pengajuan Judul Skripsi"



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akreditasi/PT/2018
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

Nomor : 3218 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2024
 Lampiran :
 Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Medan, 05 Jumadil Akhir 1446 H
 06 Desember 2024 M

Kepada Yth.
 Bapak / Ibu Pimpinan
 PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan
 Jl. Imam Bonjol No.18 Medan
 Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Azzahra Adira
 Npm : 2105160290
 Jurusan : Manajemen
 Semester : VII (Tujuh)
 Judul : Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (ocb) Sebagai Variabel Intervening.

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan
Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA.
 NIDN: 0109086502

Tembusan :
 1. Peringgal



Dipindai dengan CamScanner





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 893K/SAN-PT/Akred/PT.02/2019
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA**

NOMOR : 3218 / TGS / IL3-AU / UMSU-05 / F / 2024

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Tugas Akhir / Jurnal dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Manajemen
Pada Tanggal : 10 Oktober 2024

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/ Jurnal Mahasiswa :

Nama : Azzahra Adira
N P M : 2105160290
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Manajemen
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening

Dosen Pembimbing : M. Taufik Lesmana, SP., M.M.

Dengan demikian di izinkan menulis Tugas Akhir / Jurnal dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Tugas Akhir/ Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir / Jurnal harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. **Tugas Akhir** dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **06 Desember 2025**
4. Revisi Judul.....

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 05 Jumadil Akhir 1446 H
 06 Desember 2024 M


 Dekan
Dr. H. JANURI, SE., MM., M.Si., CMA
 NIDN: 0109086502

Tembusan :

1. Peringgal.






Dipindai dengan CamScanner

KANTOR PUSAT

 Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
 Phone : (061) 4155100 - 4515100
 Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

 No. : 1636 / DSDM-UTC/L/2024
 Lamp. : --

Medan, 31 Desember 2024

 Kepada Yth,
 Bapak Dr. H. Januri, SE, MM, M.Si, CMA
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Jl. Mukhtar Basri No. 3 Medan
 Di -
 tempat,

Hal : Izin Riset/ Penelitian

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No. 3218/II.3-AU/UMSU-05/F/2024 tanggal 06 Desember 2024 hal Izin Riset Pendahuluan, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut:

1. Permohonan izin riset/penelitian di PT. Bank Sumut atas Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

➤ Nama	: Azzahra Adira
➤ NIM	: 2105160290
➤ Program Studi	: Manajemen
➤ Judul	: Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening.

disetujui dan dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Dalam pelaksanaan Riset, mahasiswa tersebut agar melakukan koordinasi dengan Pimpinan Divisi Sumber Daya Manusia, dalam hal kebutuhan data-data terkait survei dan wajib menjaga rahasia Bank serta diharapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.
3. Selesai pelaksanaan Riset, mahasiswa bersangkutan wajib untuk memaparkan hasil penelitiannya dan menyerahkan 1 (satu) eksemplar dokumen pelaksanaan survei kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.


 Subhan Pardosi
 NPP.3897.13061978.01102020

Tembusan :

- Ari. Azzahra Adira



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 PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Azzahra Adira
NPM : 2105160290
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Dosen Pembimbing : Muhammad Taufik Lesmana, SP., M.M.
Judul Penelitian : Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Sumut Kantor Pusat

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Buat hasil pra riset dan tambahan literatur	21/02/25	JP
Bab 2	Tantangan: - Teori dan definisi variabel - Metode penelitian Tantangan jurnal dan printing dan Revisi.	21/02/25	JP
Bab 3	Serikan literatur dan uraian di bagian pustaka Tantangan: glr Model dan literatur PES Tantangan: Analisis dan tambahan di bagian pustaka	21/02/25	JP
Daftar Pustaka	Perbaiki Daftar Pustaka	21/02/25	JP
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian			
Persetujuan Seminar Proposal	Acc Proposal	27/02/25	JP

Medan, Februari 2025

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si.

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

Muhammad Taufik Lesmana, SP., M.M.



**MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini *Jumat, 14 Maret 2025* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

Nama : Azzahra Adira
N.P.M. : 2105160290
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 09 Februari 2004
Alamat Rumah : Jl. Pasar Nippon Gg. Bestari No 15 Siombak
Judul Proposal : Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	Pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behaviour sebagai variabel intervening pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan
Bab I	Penguatan statement berdasarkan teori terhadap variabel
Bab II	Pemambahan teori berdasarkan buku
Bab III	Definisi operasional dikawatirkan kurang jelas, bisa dirumuskan di Definisi operasional
Lainnya	Sitasi,
Kesimpulan	☐ Lulus ☐ Tidak Lulus

Medan, *Jumat, 14 Maret 2025*

TIM SEMINAR

Pembimbing

M. Taufik Lesmana, SP.,M.M

Pembanding

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.

Ketua Prodi

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari *Jumat, 14 Maret 2025* menerangkan bahwa:

Nama : Azzahra Adira
N.P.M. : 2105160290
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 09 Februari 2004
Alamat Rumah : Jl. Pasar Nippon Gg. Bestari No 15 Siombak
Judul Proposal : Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behaviour Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Tugas Akhir / Jurnal Ilmiah dengan pembimbing : *M. Taufik Lesmana, SP.,M.M*

Medan, Jumat, 14 Maret 2025

TIM SEMINAR

Pembimbing

M. Taufik Lesmana, SP.,M.M

Pembanding

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan
Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Ade Gunawan, S.E., M.Si.
NIDN : 0105087601

Ketua Prodi

Jasman Saripuddin, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 17458/BAK-PT/Ak.Pj/PT/10/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224587 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id umsu.ac.id umsu.ac.id umsu.ac.id umsu.ac.id

Nomor : 1560/IL3-AU/UMSU-05/F/2025

Temp. : -

Tgl : MENYELESAIKAN Riset

Medan, 15 Dzulqaidah 1446 H
14 Mei 2025 M

Kepada Yth.
 Bapak / Ibu Pimpinan
 T. Bank Sumut Kantor Pusat Medan
 di
 tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di Perusahaan/ instansi yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV – V, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Jadi Mahasiswa tersebut adalah :

Nama	: Azzahra Adira
NPM	: 2105160290
Semester	: VIII (Delapan)
Program	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan



DR. H. JANURI SE., MM., M.Si., CMA
 NIDN. 0109086502

Penyusunan :

1. Pritinggal

BANK SUMUT
Membantu dan Pelayanannya Terbaik

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Faxsimile : (061) 4142937 - 4512652
Medan, 20 Mei 2025

No. : 0733 /DSDM-UTC/L/2025
Lamp. : --

Kepada Yth,
Bapak Dr. H. Januri, SE, MM, M.Si, CMA
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Mukhtar Basri No. 3 Medan
Di -
tempat,

Hal : Keterangan Selesai Riset

Sehubungan dengan surat Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara No. 1560/II.3-AU/UMSU-05/F/2025 tanggal 14 Mei 2025 perihal Menyelesaikan Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

- Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan data dibawah ini :

➤ Nama	: Azzahra Adira
➤ NIM	: 2105160290
➤ Program Studi	: Manajemen
➤ Judul	: Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening.

telah **selesai** melaksanakan Riset di PT. Bank Sumut yang dilaksanakan mulai tanggal 31 Desember 2024.

- Selama melaksanakan Riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Divisi Sumber Daya Manusia dan telah memperoleh data maupun informasi yang dibutuhkan untuk penulisan Skripsi.

Demikian surat keterangan kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin



Subhan Pardosi
NPP.3897.13061978.01102020

Tembusan :
- Sdri. Azzahra Adira
File,

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Azzahra Adira
 NPM : 2105160290
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Manajemen)
 Judul : Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)

Menyatakan bahwa:

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha 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 tanda angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "penetapan proyek proposal/makalah/skripsi dan penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Maret 2025
 Pembuat Pernyataan



Azzahra Adira

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat pengajuan judul
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama	: Azzahra Adira
NPM	: 2105160290
Tempat dan Tanggal Lahir	: Medan, 09 Februari 2004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Anak ke	: 1 dari Tunggal
Alamat	: Jl. Pasar Nippon Gg. Bestari Lk. 1
No. Telepon/WA	: 083892448984
Email	: azzahraadira@gmail.com

2. Data Orang Tua

Nama ayah	: Adi Armansyah
Pekerjaan	: Wiraswasta
Nama ibu	: Raudah, S.Kep. Nrs
Pekerjaan	: Pegawai Swasta
Alamat	: Jl. Pasar Nippon Gg. Bestari Lk. 1
No. Telepon	: 081396792739

3. Data Pendidikan Forma

Sekolah Dasar	: SD Negeri 066430 Medan
Sekolah menengah Pertama	: SMP Negeri 39 Medan
Sekolah Menengah Atas	: SMA Negeri 16 Medan
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara