

**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP  
*ORGANIZATIONCITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB  
SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA PEGAWAI PT NUSANTARA CARD  
SEMESTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen*



**OLEH:**

**NAMA : REZA AL HAFIZ  
NPM 1805160277  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**



**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 SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 20 September 2022, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya

**MEMUTUSKAN**

Nama : **REZA AL HAFIZ**  
NPM : **1805160277**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Konsentrasi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**  
Judul Skripsi : **PENGARUH SELF EFFICACY DAN LOCUS OF CONTROL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. NCS CABANG 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**

**Penguji II**

**Dr. HAZMANAN KHAIR, SE., MBA.**

**DEDEK KURNIAWAN GULTOM, SE., M.Si.**

**Pembimbing**

**Assoc. Prof. LILA BISMALA, ST., M.Si.**

**Panitia Ujian**

**Ketua**

**Sekretaris**

**H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.**

**Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.**





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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : REZA AL HAFIZ  
N P M : 1805160277  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH SELF EFFICACY DAN LOCUS OF CONTROL  
TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PT. NCS CABANG MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, 12 September 2022

Pembimbing Skripsi

LILA BISMALA, ST., M.Si.

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

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

H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Reza Al Hafiz  
N.P.M : 1805160277  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Nama Dosen Pembimbing : Lila Bismala, ST., M.Si.  
Judul Penelitian : Pengaruh Self Efficacy dan Locus of Control terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Latar belakang harus diawali dengan variabel Y	19/7 '22	
Bab 2	Perhatikan penulisan pada kajian teoritis harus ada pengantar & penutup setiap sub Variabel	19/7 '22	
Bab 3	cek kembali susunan analisis data	19/7 '22	
Bab 4	Outer loading - cantumkan tabel dan gambar nya	19/8 '22	
Bab 5	Perbaiki saran dan penambahan keterbatasan penelitian	8/9 '22	
Daftar Pustaka	tambahkan jurnal dosen UMSU termasuk dosen pembimbing	8/9 '22	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC meja hijau	12-09-22.	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

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

Medan, 12 September 2022

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

(Lila Bismala, ST., M.Si.)

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Reza Al Hafiz  
NPM : 1805160277  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya  
Manusia  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian / skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
  - Menjiplak / plagiat hasil karya penelitian orang lain.
  - Merekayasa data angket, wawancara, 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 Pengunjukkan Dosen Pembimbing” dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan 30 Mei 2021  
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi pada saat Pengajuan Judul.
- Foto copy Surat Pernyataan dilampirkan di Proposal dan Skripsi.

## ABSTRAK

### **PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB* *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI PT NUSANTARA CARD SEMESTA MEDAN**

**REZA AL HAFIZ  
1805160277**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis *self efficacy* dan *locus of control* Terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening Pada PT Nusantara Card Semesta Medan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pada seluruh karyawan PT Nusantara Card Semesta Medan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sehingga berjumlah 83 karyawan PT Nusantara Card Semesta Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung *self efficacy*, *locus of control* dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *self efficacy* dan *locus of control* berpengaruh terhadap *job satisfaction*, *self efficacy* dan *locus of control* secara tidak langsung berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction*

**Kata Kunci : *Self Efficacy, Locus of Control, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction***

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SELF EFFICACY AND LOCUS OF CONTROL ON CITIZENSHIP ORGANIZATION BEHAVIOR WITH JOB SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE TO EMPLOYEES OF PT NUSANTARA CARD SEMESTA MEDAN**

**REZA AL HAFIZ  
1805160277**

*The purpose of this study was to examine and analyze self-efficacy and locus of control on organizational citizenship behavior with job satisfaction as an intervening variable at PT Nusantara Card Semesta Medan directly or indirectly. The approach used in this study is a causal approach. The population in this study were all employees of PT Nusantara Card Semesta Medan. The sample in this study used a saturated sample so that there were 83 employees of PT Nusantara Card Semesta Medan. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and questionnaire techniques. The data analysis technique in this study uses a quantitative approach using statistical analysis by using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Data processing in this study using the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that self-efficacy, locus of control and job satisfaction directly affect organizational citizenship behavior, self-efficacy and locus of control affect job satisfaction, self-efficacy and locus of control indirectly affect organizational citizenship behavior through job satisfaction.*

**Keywords:** *Self Efficacy, Locus of Control, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction*

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu : **“Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan Skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:



1. Terima kasih untuk yang istimewa Ayahanda Irvan Bey A.Md dan Ibunda Misbah AR S.Keb., Bd tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan Skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc Prof. Dr. Ade Gunawan S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, SE. M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Assoc Prof. Dr. Jufrizen S.E.,M.Si selaku sekretaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Assoc Prof. Lila Basmala S.T.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan Skripsi.
9. Bapak Willy Yusnandar, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah membrikan bimbingan dan arahan.

10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan Skripsi ini.
11. Kepada sahabat-sahabat Arvin Majid, Abdul Gani, Faisal Annas, Aldo Alfiansyah, Handika Oki, Rizqan Ar Ridho yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi skripsi di Universitas Muhammadiyah Sumaera Utara.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga Skripsi ini dapat penulis lanjutkan dalam penelitian dan akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang menjadi salah satu syarat penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

*Wassalammualaikum, Wr.Wb*

Medan, September 2022

Penulis

**REZA AL HAFIZ**  
**NPM:1805160277**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	9
2.1.1 <i>Organization Citizenship Behavior</i> .....	9
2.1.1.1 Pengertian <i>Organization Citizenship Behavior</i> .....	9
2.1.1.2 Manfaat <i>Organization Citizenship Behavior</i> .....	10
2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Organization Citizenship Behavior</i> .....	13
2.1.1.4 Indikator <i>Organization Citizenship Behavior</i> .....	17
2.1.2 <i>Job Satisfaction</i> .....	18
2.1.2.1 Pengertian <i>Job Satisfaction</i> .....	18
2.1.2.2 Jenis-jenis <i>Job Satisfaction</i> .....	19
2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Job Satisfaction</i> ...	21
2.1.2.4 Indikator <i>Job Satisfaction</i> .....	23
2.1.3 <i>Self Efficacy</i> .....	26
2.1.3.1 Pengertian <i>Self Efficacy</i> .....	26
2.1.3.2 Jenis-jenis <i>Self Efficacy</i> .....	27
2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Self Efficacy</i> .....	29
2.1.3.4 Indikator-indikator <i>Self Efficacy</i> .....	32
2.1.4 <i>Locus Of Control</i> .....	35
2.1.4.1 Pengertian <i>Locus Of Control</i> .....	35
2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Locus Of Control</i> .	36
2.1.4.3 Karakteristik <i>Locus Of Control</i> .....	38
2.1.4.4 Indikator <i>Locus Of Control</i> .....	39
2.2 Kerangka Konseptual.....	40
2.3 Hipotesis.....	46
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.2 Deenisi Operasional .....	48
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	50
3.4 Populasi dan Sampel .....	50

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	51

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data .....	61
4.2 Analisis Data .....	68
4.3 Pembahasan .....	76

**BAB 5 PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	86
5.3 Keterbatasan Pembelian .....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Indikator OCB .....	48
Tabel 3.2 Indiaktor <i>Job Satisfaction</i> .....	49
Tabel 3.3 Indikator <i>Self Efficacy</i> .....	49
Tabel 3.4 Indikator <i>Locus of Control</i> .....	50
Tabel 3.5 Waktu Penelitian .....	50
Tabel 3.6 Jumlah Karyawan PT. Nusantara Card Semesta .....	51
Tabel 3.7 Skala Likert .....	52
Tabel 4.1 Desrkpsi Responden .....	61
Tabel 4.2 Skor Angker Untuk Variabel OCB .....	62
Tabel 4.3 Skor Angker Untuk Variabel <i>Self Efficacy</i> .....	64
Tabel 4.4 Skor Angker Untuk Variabel <i>Locus of Control</i> .....	65
Tabel 4.5 Skor Angker Untuk Variabel <i>Job Satisfaction</i> .....	66
Tabel 4.6 Nilai <i>Loading</i> Faktor .....	69
Tabel 4.7 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> .....	70
Tabel 4.80 Hasil <i>Discriminan Validity</i> .....	71
Tabel 4.9 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	72
Tabel 4.10 Hasil $R^2$ .....	73
Tabel 4.11 <i>Path Coefficient</i> .....	75
Tabel 4.12 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	41
Gambar 2.2 Paradigma Pengaruh <i>Locus of Control</i> Terhadap <i>Job Satisfaction</i> .....	42
Gambar 2.3 Paradigma Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap OCB .....	43
Gambar 2.4 Paradigma Pengaruh <i>Locus of Control</i> Terhadap OCB .....	43
Gambar 2.5 Paradigma Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> Terhadap OCB .....	44
Gambar 2.6 Paradigma Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap OCB melalui <i>Job Satisfaction</i> .....	45
Gambar 2.7 Paradigma Pengaruh <i>Locus of Control</i> Terhadap OCB melalui <i>Job Satisfaction</i> .....	46
Gambar 2.8 Kerangka Konseptual .....	46
Gambar 3.1 Model Struktural PLS .....	54
Gambar 3.2 Model Analisis Persamaan Struktural Terhadap OCB .....	57
Gambar 4.1 Outer Model .....	68
Gambar 4.2 <i>Path Coefficeint</i> .....	74

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang merupakan hubungan antara bawahan dengan atasan. Dari organisasi timbul pengelompokan manusia atas pimpinan dan bawahan yang harus bekerja sama dan didasarkan pada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab (Arianty, 2015).

Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi positif pada pencapaian tujuan organisasi. Organisasi membutuhkan anggota yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas biasa dan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang ini, disaat tugas semakin sering dikerjakan dalam tim, organisasi menjadi sangat membutuhkan anggota yang mampu menampilkan peran ekstra. (Helmy, 2016)

Perilaku peran ekstra atau disebut juga sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja (Bahri, Zaki, & Zulkarnain, 2018). OCB adalah perilaku perilaku diskresioner yang secara eksplisit atau secara tidak langsung diakui oleh sistem formal, dan secara agregat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. OCB juga menggambarkan bentuk perilaku prososial yang terdiri dari perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna

membantu. Di dalam organisasi yang memiliki kompleksitas tugas dan lingkungan, sangat dibutuhkan peran ekstra “*extra role*” pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tidak hanya peran “*in-role*”. Seseorang yang memiliki tingkat OCB yang tinggi akan memiliki loyalitas dan pengabdian pada organisasinya (Nooralizad, et al, 2011).

Selain itu, pegawai yang merasakan *job satisfaction* juga dapat meningkatkan kerjasamanya. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan sehingga kinerja pegawai yang dihasilkan lebih optimal. Dengan demikian, diklat kepemimpinan, promosi, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (Syahputra & Jufrizen, 2019).

*Job satisfaction* merupakan perasaan yang dirasakan setiap karyawan dalam menjalankan semua pekerjaannya, dimana perasaan senang akan pekerjaannya atau tidak senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja akan terlihat dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan. Ketika kinerja baik menandakan bahwa seseorang tersebut puas akan pekerjaannya (Tanjung, 2019).

Faktor yang berpengaruh terhadap OCB adalah *self-efficacy* (Widiyanti & Rizal, 2022). Dimana individu-individu lebih percaya bahwa mereka akan melakukan dengan tugas baik, upaya mereka akan semakin dimasukkan ke dalam



tujuan dan untuk mencapai tujuan itu. (Wijayanti, 2014). Efikasi diri adalah keyakinan individu dalam kapasitasnya untuk memobilisasi kognitif, motivasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan situasional (Lau, 2012).

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada. *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (Muis, Nasution, Azhar, & Radiman, 2018).

Selain efikasi diri untuk berperilaku sesuai harapan perusahaan, namun perusahaan juga harus memperhatikan aspek-aspek yang dapat membuat karyawan bertahan, nyaman akan kondisi dan lingkungan kerjanya serta *locus of control* (Piola et al, 2019). Setiap individu memiliki keyakinan dan persepsi atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya. Keyakinan inilah yang disebut *locus of control*. *Locus of control* merupakan “*generalized belief that a person can or cannot control his own destiny*” yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri (Ayudiati, 2010).

PT. Nusantara Card Semesta disingkat PT. NCS merupakan jasa pengiriman paket, barang, dan dokumen yang telah berdiri sejak tahun 1994. Dengan konsep “The Best For Express” NCS berkomitmen untuk menjawab kebutuhan melalui

kualitas dan kecepatan layanan terhadap pelanggan. NCS adalah sebuah perusahaan yang tidak berhenti dalam pengembangan diri, selalu memberikan nilai inovasi kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan fenomena yang terjadi pada PT. NCS dimana pada *organizational citizenship behavior*, dimana masih rendahnya *organizational citizenship behavior* hal ini dapat dilihat dari kurangnya kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya pada *self efficacy* dimana kurang mampunya pegawai dalam menyelesaikan masalah yang sulit, selain itu pada *locus of control* dimana kurangnya keyakinan dan persepsi yang dimiliki pegawai atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja, serta pada kepuasan kerja dimana adanya beberapa pegawai yang tidak puas atas hasil kerjanya dimana hasil kerja pegawai sering kali nilai kurang baik oleh atasan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka terdapat hal yang perlu diteliti agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai PT Nusantara Card Semesta Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul, yaitu:

1. Masih rendahnya *organizational citizenship behavior* dapat dilihat dari kurangnya kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Masih rendahnya *Self Efficacy* pegawai dimana pegawai kurang mampu dalam menyelesaikan masalah yang sulit dimana banyak pegawai yang tidak percaya diri dapat menyelesaikan urusan secara efisien tanpa adanya kejadian yang tidak terduga (masalah).
3. Masih rendahnya *Locus Of Control* yang dimiliki oleh pegawai dimana kurangnya keyakinan dan persepsi yang dimiliki pegawai atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja.
4. Masih rendahnya *job satisfaction* pegawai dimana hasil kerja pegawai seringkali tidak dinilai baik oleh atasan dan pimpinan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Melihat identifikasi masalah dan latar belakang masalah diatas terlihat bahwa *Self Efficacy*, *Locus Of Control* dan *Job satisfaction* adalah masalah utama yang mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior*, maka penelitian ini dibatasi hanya pada *Self Efficacy* yang dilihat dari kepercayaan dirian pegawai dalam menyelesaikan masalah, *Locus Of Control* yang dilihat persepsi pegawai dalam mempengaruhi dirinya dan pengaruhnya, *Job satisfaction* yang diukur dengan penilaian hasil kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* yang dilihat dari kerja sama antar pegawai serta sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, adalah:

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?
2. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?
3. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?
4. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?
6. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?
7. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui teori-teori tentang *self efficacy* dan *locus of control* terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam hal *self efficacy* dan *locus of control* terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada PT. Nusantara Card Semesta Medan.

### 3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian 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 *Organization Citizenship Behavior*

##### 2.1.1.1 *Pengertian Organization Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku organisasi pada karyawan yang bekerja melebihi tuntutan peran (*extra role*) diluar deskripsi kerja yang bersifat sukarela dan merupakan pilihan pribadi, memiliki kepedulian untuk membantu rekan kerja, mematuhi peraturan perusahaan, memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan berperan aktif untuk memberikan kontribusi terhadap kepentingan-kepentingan perusahaan

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Terdapat dua pendekatan terhadap konsep OCB yaitu OCB merupakan kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in-role* atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang OCB dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan OCB merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi (Saleem & Saba, 2013)

*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpusat kepada perilaku tiap individu yang melaksanakan tugasnya yang melebihi dari deskripsi kerjanya. OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward formal*. Menurut (Djati, 2010) memberikan pengertian OCB sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual untuk meningkatkan efisiensi kinerja organisasi dengan membantu tujuan dari produktivitas individu pegawai.

Menurut Adhiyana (2016) OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur- prosedur di tempat kerja.

Selanjutnya (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan secara keseluruhan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Menurut (Satwika & Himam, 2014) OCB adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu..

### **2.1.1.2 Manfaat *Organization Citizenship Behavior***

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas. Melalui sejumlah riset, OCB diyakini dan terbukti dapat memberikan manfaat yang besar terhadap organisasi.



Menurut (Podsakoff et al., 2010) menyatakan bahwa:

1. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan produktivitas rekan kerja.
2. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan produktivitas manajer.
3. *Organizational citizenship behavior* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
4. *Organizational citizenship behavior* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
5. *Organizational citizenship behavior* dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
6. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
7. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan stabilitas kerja organisasi.
8. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Keuntungan *organizational citizenship behavior* dapat dirasakan oleh organisasi itu sendiri dan para karyawan yang berada di organisasi tersebut. Menurut (Liang & Zen, 2012) berikut ini manfaat *organizational citizenship behavior* bagi organisasi, yaitu:

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja

Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dengan begitu akan meningkatkan produktivitas rekan kerja tersebut.

2. Meningkatkan produktivitas manajer

Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue akan membantu manajer mendapatkan saran dan umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.

3. Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

1) Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer akan menggunakan waktunya untuk melakukan tugas lain seperti membuat perencanaan.

2) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer, sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar pada mereka, berarti membantu manajer melakukan pekerjaan yang lebih penting.

3) Karyawan yang menampilkan perilaku sportsmanship akan sangat menolong manajer karena tidak menghabiskan waktu terlalu banyak dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.

4. Menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja

Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.

5. Meningkatkan kinerja organisasi dan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.

#### 6. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja, akan meningkatkan stabilitas dari kinerja organisasi.

Sehingga dapat disimpulkan manfaat OCB antara lain Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, Meningkatkan kinerja organisasi dan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang baik, Menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan

#### **2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior***

OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain.

Menurut (Novaliadi, 2012) faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah sebagai berikut:

##### 1. Budaya dan iklim organisasi.

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika karyawan diperlakukan oleh para atasan dengan positif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa karyawan diperlakukan secara baik oleh organisasinya.

2. Kepribadian dan suasana hati (*mood*),

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. Kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

3. Persepsi terhadap dukungan organisasional,

persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support /POS*) dapat menjadi faktor untuk memprediksi OCB. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Persepsi terhadap interaksi atasan-bawahan,

Kualitas interaksi atas bawahan juga diyakini sebagai faktor untuk memprediksi *organizational citizenship behavior*. Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.

5. Masa kerja

Karakteristik personal seperti masa kerja berpengaruh pada OCB. Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.

6. Jenis kelamin

Perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria.

Wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi (*relational identities*) dari pada pria dan juga lebih menunjukkan perilaku menolong dan intraksi sosial ditempat karyawan bekerja. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup menyolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial ditempat karyawan bekerja.

Sedangkan menurut (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2012) peningkatan OCB dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

#### 1. Faktor Internal

##### 1) Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman- pengalaman positif mereka.

##### 2) Komitmen Organisasi

Mengartikan komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.

##### 3) Kepribadian Individu

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

#### 4) Moral Karyawan

Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja.

#### 5) Motivasi

Motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

### 2. Faktor eksternal

#### 1) Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

#### 2) Kepercayaan pada Pimpinan

Kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian

#### 3) Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota.

Sehingga dapat disimpulkan faktor faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* antara lain: *locus of control*, *self efficacy* dan *job satisfaction*

### 2.1.1.3 Indikator *Organization Citizenship Behavior*

OCB merupakan sebuah perilaku dari seorang pegawai organisasi yang tidak diatur secara formal yang dilakukan dan dapat meningkatkan kinerja sebuah organisasi.

Menurut (Podsakoff et al., 2010) menyatakan bahwa indikator-indikator dari OCB adalah:

1. *Helping behaviour*, yaitu perilaku yang suka membantu kepada orang lain atau rekan kerja.
2. *Sportsmanship*, bersifat sportif, jujur dan tanggungjawab.
3. *Individual initiative*, yaitu selalu memiliki inisiatif untuk mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik.
4. *Civic virtue*, seorang anggota organisasi yang baik, taat kepada ketentuan dan peraturan yang berlaku.
5. *Organizational commitment*, memiliki komitmen organisasional yang tinggi, keinginan untuk tetap tinggal di perusahaan tidak berpindah ke perusahaan lain, serta merasa memiliki terhadap perusahaan.
6. *Complacence*, memiliki rasa puas terhadap seluruh aspek-aspek yang berhubungan dengan pekerjaan dan perusahaan.
7. *Personal development*, selalu berkeinginan untuk maju dan berkembang.

Sedangkan menurut (Djati, 2010) mengemukakan tiga indikator OCB yaitu:

1. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.

2. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Sehingga dapat disimpulkan indikator OCB antara lain *Helping behaviour*, *Sportsmanship*, *Individual initiative*, *Civic virtue*, *Organizational commitment*, *Complacence*, *Personal development*.

## **2.1.2 Job Satisfaction**

### **2.1.2.1 Pengertian Job Satisfaction**

Pada dasarnya, manusia hidup dan bekerja menginginkan suatu kemantapan, keamanan, kesejahteraan, dan kepuasan. Bekerja bukan cuma sekadar memenuhi kebutuhan hidup, namun orang akan memberikan suatu penilaian atas suatu hasil kerjanya yang ia bandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Menurut (Siagian, 2014) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Menurut (Sutrisno, 2010) “kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresi yang pasif”.



Menurut (Handoko, 2013) “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”.

### **2.1.2.2 Jenis-jenis *Job Satisfaction***

Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi, kepuasan itu bersifat individual

Menurut (Hasibuan, 2016) kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

#### 1. Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik.

#### 2. Kepuasan kerja di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya.

#### 3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya.

Sementara itu, (Luthans, 2016) membagi kepuasan kerja ke dalam lima aspek. Aspek - aspek tersebut adalah:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan

Aspek ini menjelaskan pandangan karyawan mengenai pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan memperoleh kesempatan untuk belajar, dan memperoleh peluang untuk menerima tanggung jawab.

2. Gaji

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan karyawan. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kesempatan promosi

Kesempatan promosi mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja karena adanya perbedaan balas jasa yang diberikan. Promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab, dan wewenang lebih tinggi daripada jabatan yang diduduki sebelumnya.

4. Pengawasan

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi.

## 5. Rekan kerja

Rekan kerja yang bersahabat, kerjasama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual.

Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan sehingga kinerja pegawai yang dihasilkan lebih optimal

### **2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Job Satisfaction***

Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan dan kedisiplinan karyawan meningkat. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan

Menurut (Robbins, 2012) mengatakan bahwa faktor yang menentukan kepuasan pegawai adalah :

#### 1. Kerja yang secara mental menantang

Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan yang masih dimiliki, menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik untuk betapa baik pegawai tersebut bekerja. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang.

#### 2. Imbalan yang pantas

Para pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang pegawai persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan para pegawai.

3. Kondisi kerja yang mendukung

Pegawai peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan pegawai dalam mengerjakan tugas dengan baik.

4. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan pegawai, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial.

5. Kesesuaian pribadi dengan pekerjaan

Pada hakekatnya adalah orang-orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang para pegawai pilih sebisanya akan menunjukkan bahwa pegawai tersebut memiliki bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan pegawai tersebut.

Menurut (Sutrisno, 2010) terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Sehingga dapat disimpulkan faktor faktor yang dapat mempengaruhi *job satisfaction* antara lain: *self efficacy*, *locus of control*

#### **2.1.2.4 Indikator *Job Satisfaction***

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu.

Menurut (Rivai, 2014) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari:

1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

2. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.

#### 4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

#### 5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilannya, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

#### 6. Rekan Kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

#### 7. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Sedangkan Menurut (Mangkunegara, 2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel sebagai berikut:

### 1. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

### 2. Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

### 3. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas

### 4. Tingkat pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

## 5. Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Indikator *job satisfaction* pada penelitian ini menggunakan *Turnover*, Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja, Umur, Tingkat pekerjaan, Ukuran organisasi perusahaan

### 2.1.3 *Self Efficacy*

#### 2.1.3.1 *Pengertian Self Efficacy*

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada.

Menurut (Ghufron & Risnawati, 2010) mendefinisikan *self-efficacy* (efikasi diri) sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Meskipun Bandura menganggap *self efficacy* terjadi pada suatu fenomena situasi khusus, para peneliti lain telah membedakan *self efficacy* secara umum atau *generalized self efficacy*. Pada *self efficacy* secara umum menggambarkan suatu penilaian diri



seberapa baik seseorang dapat melakukan suatu perbuatan pada situasi yang beraneka ragam.

Sedangkan menurut (Feist & Feist, 2010) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan.

Menurut (Bandura, 2010) mendefinisikan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan atau kompetisinya untuk melakukan sebuah tugas, mencapai tujuan, atau mengatasi hambatan tertentu. Lebih lanjut Bandura menjelaskan efikasi diri adalah kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut dapat menguasai sebuah situasi dan menghasilkan keluaran yang positif. Efikasi diri tidak hanya dapat dipahami sebagai keyakinan seseorang pada kemampuannya, tetapi juga dapat dilihat sebagai penilaian atas kemampuan yang dimiliki diri sendiri. Pikiran individu terhadap efikasi diri kemudian menentukan seberapa besar usaha yang dicurahkan dan seberapa lama individu akan tetap bertahan dalam menghadapi hambatan yang sedang dialami.

### **2.1.3.2 Jenis-Jenis *Self Efficacy***

Efikasi diri memainkan peran yang sangat besar dikarenakan dapat membantu seseorang dalam menentukan pilihan, usaha mereka untuk maju, kegigihan dan ketekunan yang mereka tunjukkan dalam menghadapi kesulitan, dan derajat kecemasan atau ketenangan yang mereka alami saat mereka mempertahankan tugas-tugas yang mencakup kehidupan mereka.

Efikasi diri dibedakan atas tiga bagian yaitu level, *strength* dan *generality*. berikut ini adalah bagian dari *self efficacy* menurut (Puspitaningsih, 2016) :

### 1. *Level*

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

### 2. *Strength*

Hal ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, pengharapan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya. Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang mendukung. Dimensi ini mengacu pada derajat kemantapan individu terhadap keyakinan yang dibuatnya. Kemantapan ini menentukan ketahanan dan keuletan individu dalam

usaha. Dimensi ini merupakan keyakinan individu dalam mempertahankan perilaku tertentu.

### 3. *Generality*

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

Menurut (Bandura, 2010) mengatakan individu memiliki bentuk efikasi diri tinggi yaitu memiliki sikap optimis, suasana hati yang positif dapat memperbaiki kemampuan untuk memproses informasi secara lebih efisien, memiliki pemikiran bahwa kegagalan bukanlah sesuatu yang merugikan namun justru memotivasi diri untuk melakukan yang lebih baik, sedangkan individu memiliki efikasi diri rendah yaitu memiliki sikap pesimis, suasana hati yang negatif meningkatkan kemungkinan seseorang menjadi marah, merasa beralah, dan memperbesar kesalahan mereka.

#### **2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy***

Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada.

Munurut (Feist & Feist, 2010) *Self Efficacy* dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat faktor, yaitu:

### 1. Pengalaman menguasai sesuatu (*masteryexperience*)

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

### 2. Modeling sosial

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

### 3. Persuasisosial

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

kapasitas pengaruh sugesti dan lenyap disaat mengalami kegagalan yang tidak menyenangkan.

#### 4. Kondisi Fisik dan Emosional

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

Selanjutnya menurut (Alwislo, 2010) faktor-faktor yang mempengaruhi efikasi diri adalah :

##### 1. Pencapaian prestasi

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

##### 2. Pengalaman orang lain

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

dapat tidak akan berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau berbeda dengan model.

### 3. Persuasi Verbal

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

### 4. Kondisi emosional

Seseorang akan lebih mungkin mencapai keberhasilan jika tidak terlalu sering mengalami keadaan yang menekan karena dapat menurunkan prestasinya dan menurunkan keyakinan kemampuan dirinya. Kecemasan dan stres yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan. Efikasi diri biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stres dan kecemasan sebaliknya efikasi diri yang rendah ditandai oleh tingkat stres dan kecemasan yang tinggi pula.

Individu lebih percaya bahwa mereka akan melakukan dengan tugas baik, upaya mereka akan semakin dimasukkan ke dalam tujuan dan untuk mencapai tujuan itu

#### **2.1.3.4 Indikator *Self Efficacy***

Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan

sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya.

Menurut (Bandura, 2010) ada empat indikator dalam mengukur *self efficacy* antara lain:

1. *Pastperformance*

Merupakan sumber informasi *self efficacy* yang paling berpengaruh. Dari pengalaman masa lalu terlihat bukti apakah seseorang mengarahkan seluruh kemampuannya untuk meraih keberhasilan.

2. *Vicariousexperience*

Merupakan cara meningkatkan *self efficacy* dari pengalaman keberhasilan yang telah ditunjukkan oleh orang lain. Ketika melihat orang lain dengan kemampuan yang sama berhasil dalam suatu bidang atau tugas melalui usaha yang tekun, individu juga akan merasa yakin bahwa dirinya juga dapat berhasil dalam bidang tersebut dengan usaha yang sama. Sebaliknya *self efficacy* dapat turun ketika orang yang diamati gagal walaupun telah berusaha dengan keras. Individu juga akan ragu untuk berhasil dalam bidang tersebut.

3. *Verbalpersuasion*

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

#### 4. *Emotional cues*

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

Sedangkan menurut (Zimmerman & Pons, 1988) *Self efficacy* dibedakan atas tiga dimensi, yaitu *Level/magnitude*, *Generallity* dan *Strength*. Berikut ini adalah dimensi dan indikator dari *Self Efficacy*

1. *Magnitude* (Tingkat kesulitan tugas)
  - 1) Menghindari situasi dan perilaku di luar batas kemampuan.
  - 2) Analisis pilihan perilaku yang akan dicoba.
  - 3) Menyesuaikan dan menghadapi langsung tugas-tugas yang sulit.
2. *Generality* (Luas bidang perilaku)
  - 1) Keyakinan yang menyebar pada berbagai bidang perilaku.
  - 2) Keyakinan hanya pada bidang khusus.
3. *Strength* (Derajat keyakinan atau pengharapan)
  - 1) Keyakinan efikasi yang lemah.
  - 2) Menilai dirinya tidak mampu menyelesaikan tugas.
  - 3) Keyakinan yang mantap bertahan dalam usahanya.
  - 4) Memiliki keyakinan akan kesuksesan terhadap apa yang dikerjakannya.



Dalam penelitian ini indikator *self efficacy* antara lain *Magnitude* (Tingkat kesulitan tugas), *Generality* (Luas bidang perilaku), *Strength* (Derajat keyakinan atau pengharapan)

#### **2.1.4 Locus Of Control**

##### **2.1.4.1 Pengertian Locus Of Control**

*Locus of Control* adalah sebuah konsep psikologi mengenai keyakinan seseorang tentang sejauh mana mereka mengendalikan peristiwa yang mempengaruhi mereka.

*Locus of control* menurut (Rotter, 2010) adalah suatu hal yang dipastikan memberikan kontribusi terhadap kualitas kinerja pada seseorang, yaitu respon awal sebagai dasar dari respon yang akan dilakukan selanjutnya.

*Locus of control* menurut (Munir & Mehsoon, 2010) adalah cerminan dari sebuah kecenderungan seorang individu untuk percaya bahwa dia mengendalikan peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (internal) atau kendali atas peristiwa yang terjadi dalam hidupnya itu berasal dari hal lain, misalnya kuasa orang lain (eksternal). *Locus of control* menurut (Kutanis, Mesci, & Ovdur, 2011) mencakup gagasan bahwa individu sepanjang hidup mereka, menganalisis peristiwa sebagai hasil dari perilaku mereka atau mereka percaya bahwa peristiwa tersebut merupakan hasil dari kebetulan, nasib atau kekuatan di luar kendali mereka. *Locus of control* menurut (April, Dharani, & Peters, 2012) digambarkan sebagai dimensi dengan dua sisi yang berlawanan. Dimensi yang mencerminkan sejauh mana orang percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah dalam kendali mereka atau di luar kendali mereka

*Locus of control* menurut (Robbins, 2012) adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apaapa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan.

#### **2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Locus Of Control***

*Locus of control* adalah tingkatan sejauh mana tingkat keyakinan yang dimiliki oleh individu terhadap sumber penyebab peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam kehidupannya, apakah keberhasilan, prestasi dan kegagalan dalam hidupnya dikendalikan oleh perilakunya sendiri (Faktor Internal) ataupun peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam hidupnya berupa prestasi, kegagalan dan keberhasilan dikendalikan oleh kekuatan lain, seperti pengaruh orang lain yang berkuasa, kesempatan, keberuntungan dan nasib (Faktor *External*).

Faktor-faktor yang mempengaruhi *locus of control* seorang individu menurut (Hamedoglu, Kantor, & Gulay, 2012) yaitu:

##### 1. Faktor keluarga

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

##### 2. Faktor motivasi

Kepuasan kerja, harga diri, peningkatan kualitas hidup (motivasi internal) dan pekerjaan yang lebih baik, promosi jabatan, gaji yang lebih tinggi (motivasi

eksternal) dapat mempengaruhi *locus of control* seseorang. *Reward* dan *punishment* (motivasi eksternal) juga berpengaruh terhadap *locus of control*.

### 3. Faktor pelatihan

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

Sedangkan menurut (Rotter, 2010) perkembangan *locus of control* individu dipengaruhi oleh berbagai aspek yaitu lingkungan fisik dan sosial. Lingkungan sosial yang pertama bagi seseorang adalah keluarga. Di dalam keluarga inilah terjadi suatu interaksi antara orang tua dan anak, termasuk didalamnya penanaman nilai-nilai dan norma-norma yang akan diwariskan kepada anak-anaknya. Apabila tingkah laku anak mendapat respons, maka anak akan merasakan sesuatu dalam lingkungannya, dengan demikian tingkah laku tersebut dapat menimbulkan motif dipelajari, hal ini merupakan awal terbentuknya internal *locus of control* pada diri seseorang.

Sebaliknya, jika tingkah lakunya tidak mendapatkan reaksi, maka anak akan merasa bahwa perilakunya tidak mempunyai akibat apapun. Anak tidak kuasa menentukan akibatnya keadaan di luar dirinya yang menentukan, hal inilah yang menimbulkan terbentuknya eksternal *locus of control*.

### 2.1.4.3 Karakteristik *Locus Of Control*

*Locus of control* (pusat kendali) adalah bagaimana individu mempercayai bahwa kekuatan terikat pada perbuatan mereka, baik itu sebuah konsekuensi dari tindakannya ataupun keberhasilan yang dicapainya.

Menurut (Crider, 2013) perbedaan karakteristik antara *locus of control* internal dan eksternal adalah sebagai berikut:

#### 1. *Locus of control* internal

- 1) Suka bekerja keras.
- 2) Memiliki inisiatif yang tinggi.
- 3) Selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah.
- 4) Selalu mencoba untuk berfikir seefektif mungkin.
- 5) Selalu mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil.

#### 2. *Locus of control* external

- 1) Kurang memiliki inisiatif.
- 2) Mudah menyerah, kurang suka berusaha karena mereka percaya bahwa faktor luarlah yang mengontrol.
- 3) Kurang mencari informasi.
- 4) Mempunyai harapan bahwa ada sedikit korelasi antara usaha dan kesuksesan.
- 5) Lebih mudah dipengaruhi dan tergantung pada petunjuk orang lain.

Selanjutnya menurut (Rahman, 2012) konsep tentang *locus of control* (pusat kendali) merupakan salah satu variabel kepribadian (*personality*). Bila individu memiliki persepsi sendiri bahwa perilaku dan sikap akan menghasilkan kesuksesan yang positif, internalisasi ditunjukkan sebagai internal *locus of control*, namun bila

individu memiliki persepsi diluar kendalinya (seperti takdir atau nasib) maka dengan bertanggung jawab atas perilaku yang menguntungkan, eksternalitas ditunjukkan sebagai eksternal *locus of control*

#### **2.1.4.4 Indikator Locus Of Control**

Beberapa individu meyakini bahwa mereka dapat mengendalikan apa yang terjadi pada diri mereka, sedang yang lain meyakini bahwa apa yang terjadi pada mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti kemujuran dan peluang.

Menurut (Azwar, 2011) *locus of control* terdiri dari tiga indikator yaitu *internality*, *chance* dan *powerful others*.

1. *Internality Internality* adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh kemampuan dirinya sendiri seperti keterampilan dan potensi-potensi yang dimilikinya.
2. *Chance Chance* adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh nasib, peluang dan keberuntungan.
3. *Powerful others Powerful others* adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh orang lain yang lebih berkuasa.

Sedangkan menurut (Rotter, 2009) konsep tentang *locus of control* memiliki 4 konsep dasar, yaitu:

1. Potensi Perilaku (*Behavior Potential*)

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

## 2. Pengharapan (*Expectancy*)

Pengharapan merupakan kepercayaan individu bahwa dia berperilaku secara khusus pada situasi yang berikan yang akan diikuti oleh penguatan yang telah diprediksikan. Kepercayaan ini berdasarkan pada probabilitas/kemungkinan penguatan yang akan terjadi.

## 3. Nilai Penguatan (*Reinforcement value*)

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

## 4. Situasi Psikologis (*Psychological Situation*)

Merupakan hal yang penting dalam menentukan perilaku. Rotter percaya bahwa secara terus menerus seseorang akan memberikan reaksi pada lingkungan internal maupun eksternal saja tetapi juga kedua lingkungan. Penggabungan ini yang disebut situasi

Dalam penelitian ini indikator *locus of control* yang dipergunakan antara lain *Internality, Chance, Powerful others*

## 2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual disajikan untuk melihat gambaran mengenai keterkaitan dan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut

(Sugiyono, 2018) kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan

### **2.2.1 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction***

*Self efficacy* tinggi cenderung tidak mudah putus asa jika menghadapi kesulitan-kesulitan pekerjaan. Bagaimanapun rumitnya tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan, orang dengan *self efficacy* tinggi akan cenderung termotivasi untuk dapat menyelesaikan, tidak ada motivasi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasinya hanya karena adanya kesulitan atau rintangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan (Subagyo, 2014).

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Lodjo, 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.



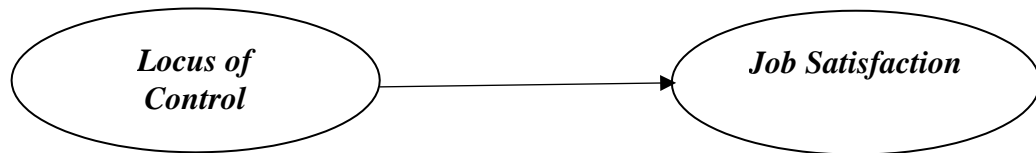
**Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Job Satisfaction***

### **2.2.2 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction***

*Locus of control* adalah bagian dari social learning theory yang menyangkut kepribadian dan mewakili harapan umum mengenai masalah faktor-faktor yang menentukan keberhasilan, pujian, dan hukuman terhadap kehidupan seseorang (Pervin, Cervone, & John, 2010).

*Locus of control* mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. karena *locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut. (Narendra, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Narendra, 2018) dan (Chhabra & Mohanty, 2014) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja



**Gambar 2.2 Paradigma Pengaruh *Locus of Control* Terhadap *Job Satisfaction***

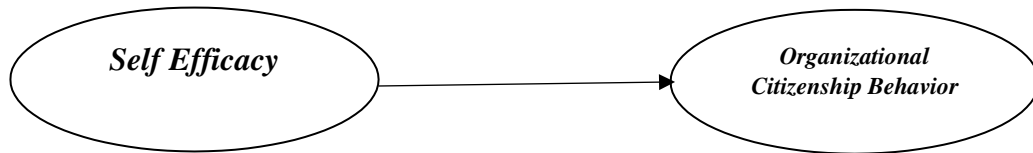
### 2.2.3 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada. *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (Muis et al., 2018).

Menurut (Feist & Feist, 2010) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan.



Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Mansor, Darus, & Dali, 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.



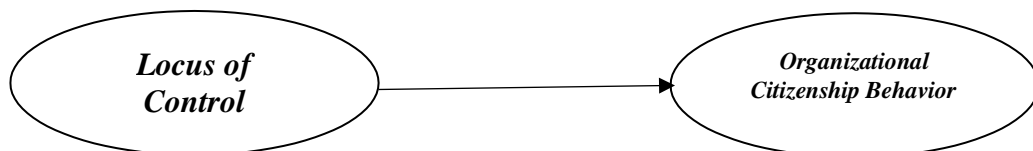
**Gambar 2.3 Paradigma Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap OCB**

#### **2.2.4 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

*Locus of control* digambarkan sebagai dimensi dengan dua sisi yang berlawanan. Dimensi yang mencerminkan sejauh mana orang percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah dalam kendali mereka atau di luar kendali mereka (Jufrizen & Lubis, 2020)

Karyawan dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam pencapaian tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Piola et al., 2019) dan (Septiawati, 2019) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.



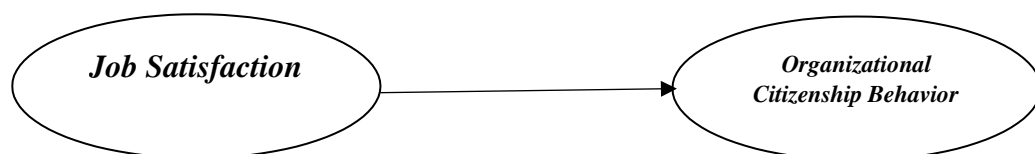
**Gambar 2.4 Paradigma Pengaruh *Locus of Control* Terhadap OCB**

### 2.2.5 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Kepuasan kerja pegawai dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. (Rosmaini & Tanjung, 2019)

Apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB (Zeinabadi, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Rahman, 2014) yang menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.



**Gambar 2.5 Paradigma Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap OCB**

### 2.2.6 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior*

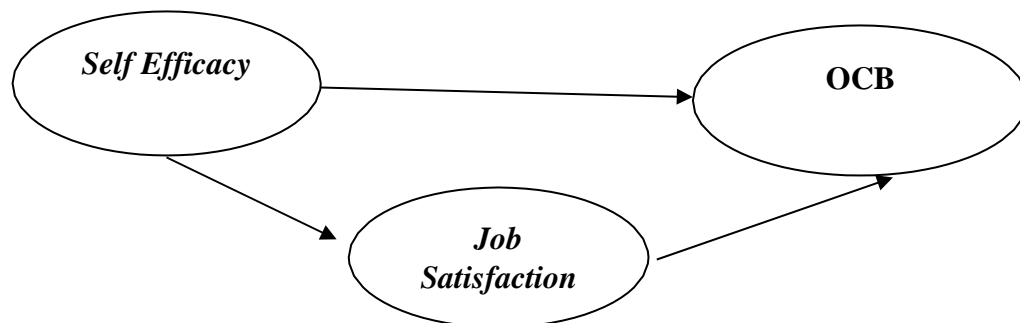
#### Melalui *Job Satisfaction*

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. Konsep *self efficacy* pertama kali dikemukakan oleh Bandura. *Self-efficacy* mengacu pada persepsitentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan

mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Muis et al., 2018).

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban sehingga kerja sama anatar pegawai akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh efikasi diri terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

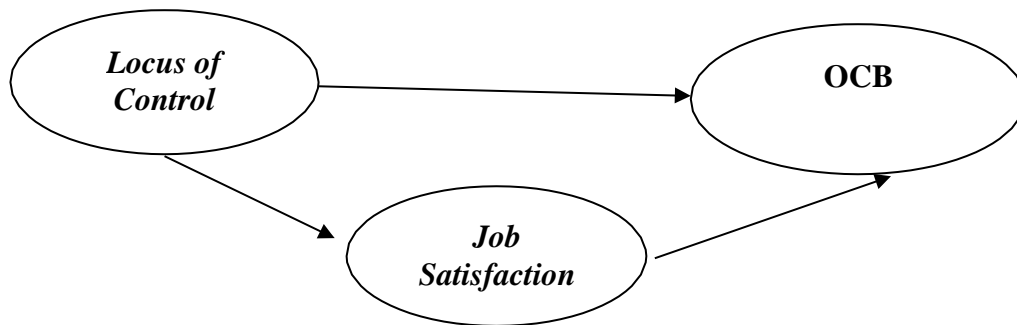


**Gambar 2.6 Paradigma Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui Oleh *Job Satisfaction***

### **2.2.7 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui *Job Satisfaction***

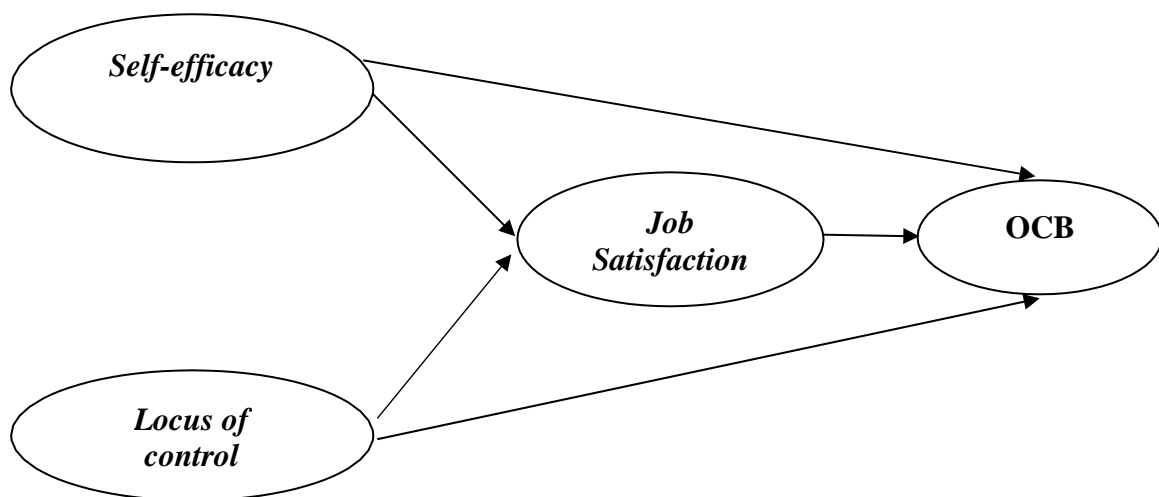
*Locus of control* adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apaapa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan (Robbins, 2012).

*Locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut sehingga OCB akan semakin meningkat.



**Gambar 2.7 Paradigma Pengaruh *Locus of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui Oleh *Job Satisfaction***

Dari 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 2.8 Kerangka Konseptual**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis menurut (Sugiyono, 2018), adalah jawaban

sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. *Self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
2. *Locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
3. *Self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
4. *Locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
5. kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
6. *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
7. *Locus of Control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) analisis jalur adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel yang lain yang menjadi variabel terikat

#### 3.2 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Adapun yang menjadi defenisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

##### 1. *Organization Citizenship Behavior (Y)*

OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur- prosedur di tempat kerja.

**Tabel 3.1 Indikator *Organization Citizenship Behavior***

No	Indikator	No Item
1	<i>Helping behavior</i>	1,2
2	<i>Sportsmanship</i>	3,4
3	<i>Individual initiative</i>	5,6
4	<i>Civic virtue</i>	7,8

5	<i>Organizational commitment</i>	9,10
6	<i>Complacence</i>	11,12
7	<i>Personal development</i>	13,14

Sumber: (Podsakoff et al., 2010)

## 2. *Job Satisfaction (Z)*

Kepuasan kerja adalah keadaan di mana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan, dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

**Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Kerja**

No	Indikator	No Item
1	<i>Turnover</i>	1,2
2	Tingkat ketidakhadiran	3,4
3	Umur	5,6
4	Tingkat pekerjaan	7,8

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

## 3. *Self Efficacy (X1)*

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Adapun yang menjadi indikator yang penulis gunakan untuk mengukur efikasi diri menurut adalah:

**Tabel 3.3 Indikator Efikasi Diri**

No	Indikator	No Item
1	<i>Magnitude</i>	1,2
2	<i>Generality</i>	3,4
3	<i>Strength</i>	5,6

Sumber: (Zimmerman., 2018)

## 4. *Locus Of Control (X2)*

Cerminan dari sebuah kecenderungan seorang individu untuk percaya bahwa dia mengendalikan peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (internal) atau kendali

atas peristiwa yang terjadi dalam hidupnya itu berasal dari hal lain, misalnya kuasa orang lain (eksternal).

**Tabel 3.4 Indikator *Locus Of Control***

No	Indikator	No Item
1	<i>Internality Internality</i>	1,2
2	<i>Chance</i>	3,4
3	<i>Powerful others</i>	5,6

Sumber: (Azwar, 2011)

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

#### 3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Nusantara Card Semesta Medan Jl. Garu I No25, Harjosari, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara 2014.

#### 3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan April 2022 sampai Agustus 2022. Rencana kegiatan penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.5 Skedul Rencana Penelitian**

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																			
		April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul				■																
2	Riset awal					■	■	■	■												
3	Pembuatan proposal									■	■	■	■								
4	Bimbingan Proposal													■	■	■	■				
5	Seminar Proposal																	■	■	■	■
6	Riset													■	■	■	■				
7	Penyusunan Skripsi																				
8	Bimbingan Sekripsi																	■	■	■	■
9	Sidang Meja Hijau																				■

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan



karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan yang berjumlah 83 orang. Berikut jumlah pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan

**Tabel 3.6 Jumlah Karyawan PT. Nusantara Card Semesta**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
Marketing	2 Orang
Finance & Invoice	1 Orang
Data Support	1 Orang
Cs Umum	2 Orang
Leader Billing	3 Orang
Kurir	45 Orang
Koordinator Cargo	1 Orang
Staf Cargo	4 Orang
Staf Kredit	2 Orang
Leader in/out	3 Orang
Kurier Pic Up	2 Orang
Driver	7 Orang
Helper	1 Orang
Staf Cabang	9 Orang

### 3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun Untuk penentuan jumlah/ukuran sampel dalam penelitian ini dengan metode sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 83 orang

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dan harus diolah kembali, yaitu kuesioner. Dalam melakukan

pengumpulan data yang berhubungan dengan yang akan dibahas dilakukan langsung dilakukan dengan dengan cara metode kuesioner. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan.

Skala yang dipakai dalam penyusunan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3.7 Skala Likert**

No	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sebelum melakukan pengumpulan data, seluruh kuesioner harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam pengujian validitas dan reabilitas peneliti menggunakan aplikasi PLS dengan analisa outer model

### 3.6 Teknik Analisis Data

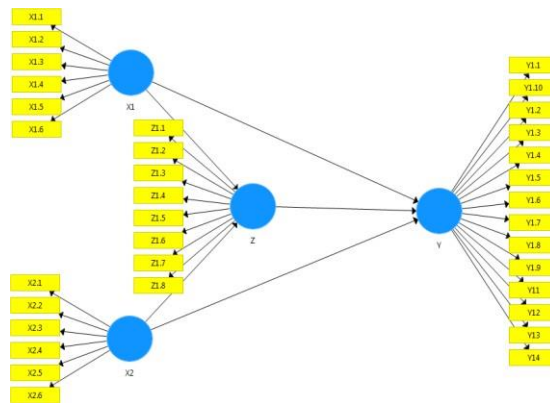
Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni *partial least square – structural equation model* (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Ghozali & Latan, 2012) Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas,

sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimalkan.

PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Berikut adalah model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah:

Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Model Struktural PLS**

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (*outer model*), yakni (a) *validitas konvergen (convergent validity)*; (b) realibilitas dan validitas konstruk (*construct reliability and validity*); dan (c) *validitas diskriminan (discriminant validity)* serta analisis model struktural (*inner model*), yakni (a) koefisien determinasi (r-square); (b) f-square; dan (c) pengujian hipotesis (Hair, Hult, Ringel, & Sartsedt, 2014). Estimasi parameter yang didapat dengan (*Partial Least Square*) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, (*Partial Least Square*) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

Dalam metode (*Partial Least Square*) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 3.6.1 Analisa outer model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

1. *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,7$  dengan konstruk yang ingin diukur, , nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.
2. Discriminant Validity merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada 60 ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE).
3. *Composite reliability* merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable coefficient. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai

adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0,7$ .

### 3.6.2 Analisis Inner Model

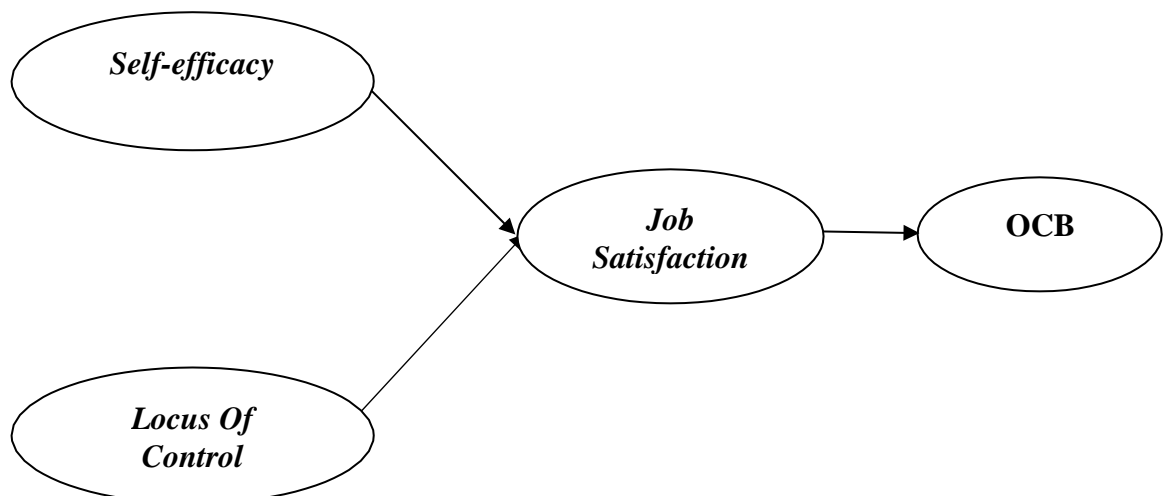
Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk predictive dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasi inner model dengan (*Partial Least Square*) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Selain melihat nilai R-square, pada model (*Partial Least Square*) PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apanilai nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak ketika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai probabilitas  $< 0,05$ .

### 3.6.4 Spesifikasi Model Dan Persamaan Struktural

Hubungan antar variabel dalam suatu diagram alur dapat membantu dalam merangkai hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis sebelumnya. Secara lengkap model struktural dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini



**Gambar 3.2 Model Analisis Persamaan Struktural Terhadap OCB**

Adapun persamaan yang dibangun dari diagram alur diatas adalah persamaan inner model (model struktural), menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis. Model persamaan struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\eta_1 = \gamma_1\xi_1 + \gamma_2\xi_2 + \zeta$$

$$\eta_2 = \beta_1 \xi_3 + \beta_1 \xi_4 + \zeta$$

keterangan :

$\eta_1$  = Eta, konstruk laten endogen (*Job Satisfaction*)

$\eta_2$  = Eta, konstruk laten endogen (OCB)

$\gamma_1$  = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen (*Self Efficacy*)

$\gamma_2$  = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen (*Locus Of Control*)

$\xi_1$  = Ksi, konstruk latent eksogen (*Self Efficacy*)

$\xi_2$  = Ksi, konstruk latent eksogen (*Locus Of Control*)

$\xi_3$  = Ksi, konstruk latent endogen (*Job Satisfaction*)

$\xi_4$  = Ksi, konstruk latent endogen (OCB)

$\beta_1$  = Beta, koefisien pengaruh konstruk endogen (*Job Satisfaction*) terhadap endogen (OCB)

$\zeta$  = Zeta, pengaruh faktor lain terhadap variabel endogen (OCB)

### 3.6.5 Uji Kecocokan (Testing Fit)

Pengujian pada inner model atau model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Inner model meliputi inner relation, structural model dan substantive theory menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantive. Inner model diuji dengan melihat nilai R-square, Q-square dan path coefficient (koefisien jalur) untuk mendapatkan informasi seberapa besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel (Ghozali & Latan, 2012).



### 1. *R-Square Test*

Nilai R-square atau koefisien determinasi menunjukkan keragaman konstrukonstruk eksogen yang mampu menjelaskan konstruk endogen secara serentak. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variabilitas perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Parameter ini juga digunakan untuk mengukur kelayakan model prediksi dengan rentang 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Perubahan nilai R-square ( $r^2$ ) digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel laten dependen secara substantive (Ghozali & Latan, 2012).

### 2. *Q-Square Test*

*Q-square test* dalam PLS digunakan untuk predictive relevancy dalam model konstruktif. Pada penilaian goodness of fit bisa diketahui melalui nilai  $Q^2$ . Nilai  $Q^2$  memiliki arti yang sama dengan koefisien determinasi (R-Square) pada analisis regresi, di mana semakin tinggi R-Square, maka model dapat dikatakan semakin fit dengan data. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Pendekatan ini menggunakan rumus sebagai berikut (Ghozali & Latan, 2012):

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Keterangan :

$R_1^2 R_2^2 \dots R_p^2$  : R-square variabel endogen dalam model. Interpretasi  $Q^2$  sama dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur. (mirip dengan  $R^2$  pada regresi).

$Q^2$  : koefisien determinasi total pada analisis jalur.

### 3. *Path Coefficient Test*

Koefisien jalur menunjukkan seberapa besar hubungan atau pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan prosedur *bootstrapping*. Antar konstruk memiliki hubungan yang kuat apabila nilai path coefficient lebih dari 0,01 (Urbach & Ahlemann, 2010). Serta hubungan antara variabel laten dikatakan signifikan jika path coefficient pada level 0,050

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Deskripsi Data

##### 4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel *self efficacy* (X1), 6 pernyataan untuk variabel *locus of control* (X2), 8 pernyataan untuk variabel *job satisfaction* (Z) dan 14 pernyataan untuk variabel OCB (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 83 orang pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan yang berjumlah, akan tetapi angket yang disebarakan tidak diseluruhnya balik kepada peneliti, dimana jumlah angket yang balik kepada peneliti sebanyak 80. Dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklist.

##### 4.1.2 Identitas Responden

Hasil tabulasi karakteristik 80 responden diolah menggunakan program SPSS yang menghasilkan deskripsi statistik responden dalam penelitian, seperti yang tampak pada tabel 4.1:

**Tabel 4.1 Deskriptif Responden**

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Pria	53	<b>66.25</b>
Wanita	27	<b>33.75</b>
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Jenjang Pendidikan:</b>		
S2	0	0
S1	29	36.25
D3	8	10
SMA	43	53.75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Lama Bekerja:</b>		
<5 Tahun	43	53.75
5-10 Tahun	28	35
11 -15Tahun	5	6.25
> 20 Tahun	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

### 4.1.3 Jawaban Responden

#### 4.1.3.1 Jawaban Responden Tentang *Organizational Citizenship Behavior*

##### *Behavior*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kinerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.2 Skor Angket Untuk Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

No.	Jawaban (Y)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	27.5%	32	40.0%	14	17.5%	7	8.8%	5	6.3%	80	100%
2	24	30.0%	34	42.5%	9	11.3%	6	7.5%	7	8.8%	80	100%
3	22	27.5%	37	46.3%	10	12.5%	7	8.8%	4	5.0%	80	100%
4	24	30.0%	29	36.3%	13	16.3%	10	12.5%	4	5.0%	80	100%
5	21	26.3%	32	40.0%	15	18.8%	10	12.5%	2	2.5%	80	100%
6	17	21.3%	35	43.8%	13	16.3%	11	13.8%	4	5.0%	80	100%
7	30	37.5%	27	33.8%	13	16.3%	9	11.3%	1	1.3%	80	100%
8	22	27.5%	40	50.0%	9	11.3%	7	8.8%	2	2.5%	80	100%
9	37	46.3%	18	22.5%	16	20.0%	4	5.0%	5	6.3%	80	100%
10	24	30.0%	36	45.0%	11	13.8%	5	6.3%	4	5.0%	80	100%
11	42	52.5%	19	23.8%	13	16.3%	5	6.3%	1	1.3%	80	100%
12	25	31.3%	40	50.0%	11	13.8%	1	1.3%	3	3.8%	80	100%
13	32	40.0%	31	38.8%	10	12.5%	5	6.3%	2	2.5%	80	100%
14	27	33.8%	37	46.3%	8	10.0%	5	6.3%	3	3.8%	80	100%

Dari tabel 4.2 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang selalu bekerja sama dengan rekan kerja saya pada saat bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32 Orang dengan persentase 40.0%
2. Jawaban responden tentang suka membantu orang lain, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 34 Orang dengan persentase 42.5%

3. Jawaban responden tentang dengan senang hati membantu rekan kerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 37 Orang dengan persentase 46.3 %
4. Jawaban responden tentang Semua pekerjaan yang saya lakukan merupakan tanggung jawab, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 36.3 %
5. Jawaban responden tentang melakukan lembur apabila pekerjaan saya belum selesai, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32 Orang dengan persentase 40.0 %
6. Jawaban responden tentang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 35 Orang dengan persentase 43.8 %
7. Jawaban responden tentang menaati peraturan tidak tertulis perusahaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 30 Orang dengan persentase 37.5 %
8. Jawaban responden tentang selalu menaati peraturan yang berlaku di tempat saya bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 40 Orang dengan persentase 50.0%
9. Jawaban responden akan tetap berada di tempat saya bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 37 Orang dengan persentase 46.3%
10. Jawaban responden tentang akan menghabiskan sisa karir saya di tempat saya bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 36 Orang dengan persentase 45.0%

11. Jawaban responden tentang puas ketika membantu rekan kerja saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 42 Orang dengan persentase 52.5 %
12. Jawaban responden tentang merasa puas ketika mampu membantu rekan kerja saya untuk menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 40 Orang dengan persentase 50.0 %
13. Jawaban responden tentang akan melanjutkan pendidikan saya mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32 Orang dengan persentase 40.0 %
14. Jawaban responden tentang selalu belajar dengan hal hal yang belum saya kuasai, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 37 Orang dengan persentase 46.3 %

#### 4.1.3.2 Jawaban Responden Tentang *Self Efficacy*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kinerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.3 Skor Angket Untuk Variabel *Self Efficacy* (X1)**

No.	Jawaban (X1)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	25.0%	40	50.0%	9	11.3%	4	5.0%	7	8.8%	80	100%
2	18	22.5%	45	56.3%	5	6.3%	4	5.0%	8	10.0%	80	100%
3	17	21.3%	39	48.8%	13	16.3%	4	5.0%	7	8.8%	80	100%
4	19	23.8%	39	48.8%	10	12.5%	5	6.3%	7	8.8%	80	100%
5	10	12.5%	42	52.5%	14	17.5%	9	11.3%	5	6.3%	80	100%
6	23	28.7%	32	40.0%	11	13.8%	8	10.0%	6	7.5%	80	100%

Dari tabel 4.3 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden selalu menghindari situasi dan perilaku di luar batas kemampuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 40 Orang dengan persentase 50.0%

2. Jawaban responden tentang selalu menyesuaikan dan menghadapi langsung tugas-tugas yang sulit, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 45 Orang dengan persentase 56.3%
3. Jawaban responden tentang selalu sabar dalam menghadapi pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 39 Orang dengan persentase 48.8 %
4. Jawaban responden tentang memiliki kemampuan tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 39 Orang dengan persentase 48.8%
5. Jawaban responden tentang akan selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 42 Orang dengan persentase 52.5 %
6. Jawaban responden tentang memiliki keyakinan akan kesuksesan terhadap apa yang saya kerjakan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 36 Orang dengan persentase 45.0 %

#### 4.1.3.3 Jawaban Responden Tentang *Locus of Control*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kinerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel *Locus of Control* (X2)**

No.	Jawaban (X2)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	23	28.7%	32	40.0%	11	13.8%	8	10.0%	6	7.5%	80	100%
2	22	27.5%	31	38.8%	14	17.5%	8	10.0%	5	6.3%	80	100%
3	24	30.0%	27	33.8%	15	18.8%	2	2.5%	12	15.0%	80	100%
4	19	23.8%	38	47.5%	7	8.8%	9	11.3%	7	8.8%	80	100%
5	12	23.8%	26	32.5%	17	21.3%	12	15.0%	6	7.5%	80	100%
6	26	32.5%	28	35.0%	12	15.0%	7	8.8%	7	8.8%	80	100%

Dari tabel 4.4 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang memperoleh keberhasilan merupakan masalah kerja keras, dan tidak ada hubungannya dengan keberuntungan., mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32 Orang dengan persentase 40.0%
2. Jawaban responden tentang mendapatkan apa yang saya inginkan dengan kerja keras, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 31 Orang dengan persentase 38.8%
3. Jawaban responden tentang Memperoleh pekerjaan yang saya inginkan merupakan masalah keberuntungan (nasib baik, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 33.8%
4. Jawaban responden tentang Kesuksesan yang saya peroleh dipengaruhi oleh takdir, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 38 Orang dengan persentase 47.5%
5. Jawaban responden tentang mendapatkan promosi karena saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 32.5%
6. Jawaban responden tentang Orang yang memiliki kekuasaan di atas saya, dapat mempengaruhi hidup saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 28 Orang dengan persentase 35.0%

#### ***4.1.3.4 Jawaban Responden Tentang Job Satisfaction***

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kinerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.



**Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel *Job Satisfaction* (Z)**

No.	Jawaban (Z)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	36	45.0%	19	23.8%	13	16.3%	6	7.5%	6	7.5%	80	100%
2	29	36.3%	27	33.8%	11	13.8%	10	12.5%	3	3.8%	80	100%
3	27	33.8%	32	40.0%	12	15.0%	6	7.5%	3	3.8%	80	100%
4	16	20.0%	36	45.0%	15	18.8%	11	13.8%	2	2.5%	80	100%
5	24	30.0%	35	43.8%	9	11.3%	8	10.0%	4	5.0%	80	100%
6	28	35.0%	26	32.5%	14	17.5%	7	8.8%	5	6.3%	80	100%
7	20	25.0%	42	52.5%	10	12.5%	8	10.0%	0	0%	80	100%
8	22	27.5%	32	40.0%	15	18.8%	8	10.0%	3	3.8%	80	100%

Dari tabel 4.5 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

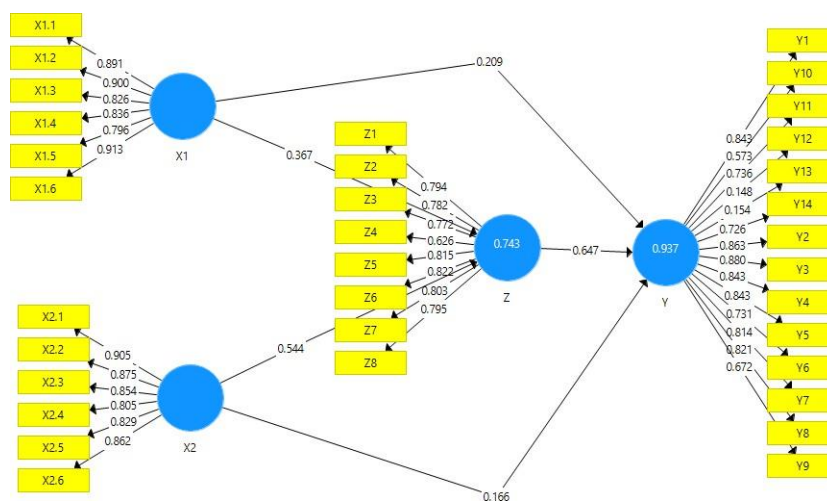
1. Jawaban responden tentang Rotasi kerja yang dilakukan di tempat saya bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan., mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 36 Orang dengan persentase 45.0%
2. Jawaban responden tentang Mutasi yang dilakukan ditempat saya bekerja sesuai dengan ketentuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 36.3%
3. Jawaban responden tentang puas dengan perusahaan karena memberikan izin ketika tidak dapat berhadir, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32 Orang dengan persentase 40.0%
4. Jawaban responden tentang puas karena mendapatkan izin ketika sakit, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 36 Orang dengan persentase 45.0%
5. Jawaban responden tentang memiliki pengalaman pekerjaan yang cukup, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 25 Orang dengan persentase 43.8%

6. Jawaban responden tentang Harapan yang saya miliki tentang pekerjaan sesuai dengan realita pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 28 Orang dengan persentase 35.0%
7. Jawaban responden tentang Beban kerja yang di berikan sesuai dengan kemampuan saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 42 Orang dengan persentase 52.5%
8. Jawaban responden tentang puas dengan pekerjaan yang diberikan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32Orang dengan persentase 40.0%

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Analisis Outer Model

Evaluasi terhadap model pengukuran indikator meliputi pemeriksaan individual *item reliability*, *internal consistency* atau *composite reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Ketiga pengukuran pertama dikelompokkan dalam *convergent validity*. Uji outer model dimulai dengan melakukan estimasi atau pendugaan parameter yaitu dengan melakukan kalkulasi PLS algorithm dengan hasil sebagai berikut



**Gambar 4.1**  
**Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model**

### 1. *Convergent Validity*

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai loading factor pada setiap konstruk. Nilai loading factor di atas 0.7 dinyatakan sebagai ukuran yang ideal atau valid sebagai indikator dalam mengukur konstruk. Berdasarkan kalkulasi data dengan metode algorithm PLS, maka nilai loading factor setiap indikator variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel 4.6 Nilai *Loading Faktor***

	<b><i>Loading Factor</i></b>
X1.1	0.891
X1.2	0.900
X1.3	0.826
X1.4	0.836
X1.5	0.796
X1.6	0.913
X2.1	0.905
X2.2	0.875
X2.3	0.854
X2.4	0.805
X2.5	0.829
X2.6	0.862
Y1	0.843
Y10	0.773
Y11	0.736
Y12	0.748
Y13	0.754
Y14	0.726
Y2	0.863
Y3	0.880
Y4	0.843
Y5	0.843
Y6	0.731
Y7	0.814
Y8	0.821
Y9	0.772
Z1	0.794
Z2	0.782
Z3	0.772
Z4	0.726

<b>Z5</b>	0.815
<b>Z6</b>	0.822
<b>Z7</b>	0.803
<b>Z8</b>	0.795

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan dari tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan yang menunjukkan hasil valid. Dimana nilai loading factor terlihat berada diatas 0,7. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0,7$  dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup

## 2. *Average Variance Extracted*

Dalam mengevaluasi validitas diskriminan dapat dilihat dengan menggunakan metode Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Berikut ini merupakan hasil pengujian melalui metode AVE yang disajikan dalam bentuk tabel berikut ini

**Tabel 4.7 Hasil *Average Variance Extracted (AVE)***

	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>X1</b>	0.742
<b>X2</b>	0.732
<b>Y</b>	0.530
<b>Z</b>	0.606

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa nilai AVE untuk untuk X1 sebesar 0,742; X2 sebesar 0,732; Y sebesar 0,530; Z sebesar 0,606. Empat variabel memiliki AVE yang berada diatas 0,5 sehingga konstruk memiliki *convergent validity* yang baik dimana variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya. Sehingga variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur

### 3. *Discriminant Validity*

Pemeriksaan *discriminant validity* dari model pengukuran reflektif yang dinilai berdasarkan *cross loading* dan membandingkan antara nilai AVE dengan kuadrat korelasi antarkonstrak. Ukuran *cross loading* adalah adalah membandingkan korelasi indikator dengan konstraknya dan konstrak dari blok lain. *Discriminant validity* yang baik akan mampu menjelaskan variabel indikatornya lebih tinggi dibandingkan dengan menjelaskan varian dari indikator konstrak yang lain. Berikut adalah nilai *discriminant validity* untuk masing-masing indikator.

**Tabel 4.8 *Discriminant Validity***

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.891	0.650	0.739	0.710
X1.2	0.900	0.738	0.811	0.746
X1.3	0.826	0.658	0.702	0.645
X1.4	0.836	0.668	0.735	0.681
X1.5	0.796	0.628	0.657	0.617
X1.6	0.913	0.681	0.741	0.683
X2.1	0.639	0.905	0.814	0.772
X2.2	0.658	0.875	0.747	0.717
X2.3	0.711	0.854	0.776	0.748
X2.4	0.684	0.805	0.716	0.684
X2.5	0.625	0.829	0.656	0.653
X2.6	0.688	0.862	0.727	0.681
Y1	0.682	0.742	0.843	0.785
Y10	0.335	0.415	0.573	0.560
Y11	0.666	0.673	0.736	0.731
Y12	0.107	-0.015	0.148	0.089
Y13	0.116	-0.005	0.154	0.085
Y14	0.521	0.631	0.726	0.691
Y2	0.772	0.764	0.863	0.823
Y3	0.839	0.772	0.880	0.803
Y4	0.720	0.677	0.843	0.823
Y5	0.728	0.759	0.843	0.841
Y6	0.743	0.717	0.731	0.664
Y7	0.646	0.688	0.814	0.767
Y8	0.722	0.661	0.821	0.777
Y9	0.501	0.612	0.672	0.632
Z1	0.680	0.781	0.751	0.794
Z2	0.581	0.756	0.782	0.782
Z3	0.666	0.598	0.741	0.772

Z4	0.395	0.517	0.563	0.626
Z5	0.579	0.618	0.723	0.815
Z6	0.731	0.591	0.804	0.822
Z7	0.613	0.597	0.730	0.803
Z8	0.635	0.679	0.790	0.795

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai *discriminant validity* atau *loading factor* untuk tiap variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabelnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Demikian pula dengan indikator -indikator tiap variabelnya. Ini menunjukkan bahwa penempatan indikator pada tiap variabelnya telah tepat

#### 4. *Composite Reliability*

Statistik yang digunakan dalam *composite reliability* atau reabilitas konstruk adalah cronbach's alpha dan D.G rho (PCA). *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6 serta nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,60$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi..

**Tabel 4.9 Hasil *Composite Reliability***

	<b>Composite Reliability</b>
X1	0.945
X2	0.943
Y	0.934
Z	0.924

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk X1 0,945; X2 sebesar 0,943; Y sebesar 0,934; Z sebesar 0,924. Empat laten

memperoleh nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan seluruh faktor memiliki reabilitas atau keterandalan yang baik sebagai alat ukur

#### 4.2.2 Analisis Inner Model

##### 1. Uji Koefisien Deteminasi (*R-Square*)

*R-square* adalah ukuran proporsi variasi nilai yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen) ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Hasil *r-square* untuk variabel laten endogen sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah substansial (baik); 0,50 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah moderat (sedang) dan 0,25 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS 3.0, diperoleh nilai *R-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji R-Square**

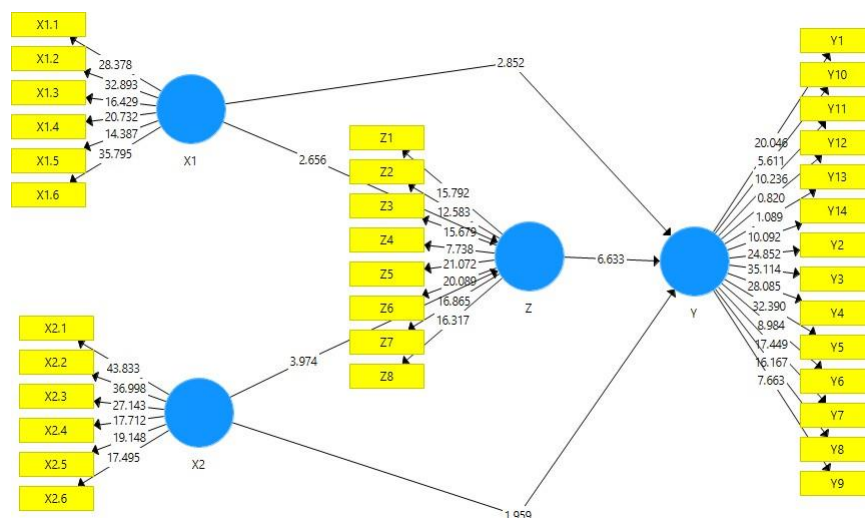
	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Y</b>	0.937	0.935
<b>Z</b>	0.743	0.736

**Sumber : PLS 3.00**

Dari tabel 4.9 di atas diketahui bahwa pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y dengan nilai *r-square* 0,937 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 dan Z sebesar 93.7% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 6.3% dipengaruhi oleh variabel lain. Diketahui bahwa pengaruh X1, X2 terhadap Z dengan nilai *r-square* 0,743 mengindikasikan bahwa variasi nilai Z mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 sebesar 74.3% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 25.7% dipengaruhi oleh variabel lain.

### 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 dalam penelitian ini dibagi menjadi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, gambar hasil uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada gambar *path coefficient* berikut ini :



**Gambar 4.2 Path Coefficient**

#### 1. Pengujian Hipotesis Secara Langsung

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel *path coefficient* berikut ini :

**Tabel 4.11 Path Coefficient**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 → Y	0.209	2.852	0.005
X1 → Z	0.367	2.656	0.008
X2 → Y	0.166	1.959	0.049
X2 → Z	0.544	3.974	0.000
Z → Y	0.647	6.633	0.000



Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh X1 terhadap Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0.209. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,005 < 0,05$ , berarti X1 berpengaruh signifikan terhadap Y
2. Pengaruh X1 terhadap Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0.367. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,008 < 0,05$ , berarti X1 berpengaruh signifikan terhadap Z
3. Pengaruh X2 terhadap Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0.166. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,049 < 0,05$ , berarti X2 berpengaruh signifikan terhadap Y
4. Pengaruh X2 terhadap Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0.544. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti X2 berpengaruh signifikan terhadap Z
5. Pengaruh Z terhadap Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0.647. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti Z berpengaruh signifikan terhadap Y

## 2. Pengaruh Hipotesis Secara Tidak Langsung

Adapun pengaruh tidak langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.12** *Specific Indirect Effects*

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Z -> Y	0.238	2.706	0.007
X2 -> Z -> Y	0.352	2.918	0.004

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh X1 terhadap Y melalui Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0,238. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,007 < 0,05$ , berarti dapat disimpulkan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y melalui Z
2. Pengaruh X2 terhadap Y melalui Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0,352. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,004 < 0,05$ , berarti dapat disimpulkan bahwa X2 berpengaruh terhadap Y melalui Z

### **4.3 Pembahasan**

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Berikut ini ada tujuh bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

#### **4.3.1 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin efektifnya efikasi diri pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja akan semakin meningkat. Dimana dengan pegawai yang mampu menyelesaikan masalah perkerjaannya maka pegawai akan semakin senang dalam melakukan pekerjaannya sehingga pekerjaan yang pegawai kerjaan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pegawai akan lebih puas.

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban.

*Self efficacy* tinggi cenderung tidak mudah putus asa jika menghadapi kesulitan-kesulitan pekerjaan. Bagaimanapun rumitnya tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan, orang dengan *self efficacy* tinggi akan cenderung termotivasi untuk dapat menyelesaikan, tidak ada motivasi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasinya hanya karena adanya kesulitan atau rintangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan (Subagyo, 2014).

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. *Self-efficacy* mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Bismala, 2021).

Efikasi diri merupakan kepercayaan terhadap kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas. Orang yang percaya diri dengan kemampuannya cenderung untuk berhasil, sedangkan orang yang selalu merasa gagal cenderung untuk gagal. Efikasi diri berhubungan dengan kepuasan kerja dimana jika seseorang memiliki efikasi diri yang tinggi maka cenderung untuk berhasil dalam tugasnya sehingga meningkatkan kepuasan atas sesuatu yang dikerjakannya.

Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena individu ini memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan dengan efikasi

diri tinggi menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tersebut juga tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Lodjo, 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

#### **4.3.2 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *locus of control* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin efektifnya *Locus Of Control* pada pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi. Dimana dengan pengendalian diri yang baik yang dimiliki oleh pegawai maka pegawai akan lebih mudah puas atas hasil kerjanya sehingga pegawai akan lebih efektif dalam melakukan pekerjaannya.

*Locus of control* adalah bagian dari *social learning theory* yang menyangkut kepribadian dan mewakili harapan umum mengenai masalah faktor-faktor yang menentukan keberhasilan, pujian, dan hukuman terhadap kehidupan seseorang (Pervin et al., 2010).

*Locus of control* mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. karena *locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut (Narendra, 2018).

Karyawan memiliki persepsi bahwa keberhasilan mereka dalam bekerja maupun karir mereka karena mereka mendapat keberuntungan, berdasarkan

wawancara tidak terstruktur dengan salah satu Wakabag produksi dan beberapa kepala regu, mereka mengatakan bahwa posisi yang mereka dapatkan saat ini karena keberuntungan, mereka berpendapat bahwa mereka belum layak untuk berada diposisi saat ini karena merasa kemampuan mereka belum memadai. Adapula karyawan yang mengalami penurunan jabatan dari Kasie menjadi Wakasubsie menganggap bahwa hal ini terjadi karena ketidakberuntungan, karena karyawan tersebut merasa sudah memberikan kinerja yang terbaik

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Narenda, 2018) dan (Chhabra & Mohanty, 2014) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

#### **4.3.3 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya efikasi diri pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka OCB pegawai akan semakin meningkat dimana individu yang memiliki kepercayaan diri bahwa ia mampu melakukan pekerjaan dengan sukses akan merasa lebih bahagia dengan pekerjaannya, dibandingkan dengan individu yang takut bahwa kemungkinan mereka gagal. Ketakutan akan kegagalan akan membuat individu mengalami perasaan ketidakberdayaan, dibandingkan dengan individu yang percaya diri bahwa dirinya kompeten sehingga pegawai akan menjalin kerja sama yang baik antar pegawai dalam melakukan pekerjaan. Individu dengan efikasi diri tinggi berarti lebih terlibat, lebih bertanggungjawab, lebih menikmati, dan lebih bahagia dengan

pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Keadaan ini mencerminkan penilaian diri yang kuat terhadap kompetensi diri.

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada.

Menurut (Ghufron & Risnawati, 2010) mendefinisikan *self-efficacy* (efikasi diri) sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Meskipun Bandura menganggap *self efficacy* terjadi pada suatu fenomena situasi khusus, para peneliti lain telah membedakan *selfefficacy* secara umum atau *generalized self efficacy*. Pada *self efficacy* secara umum menggambarkan suatu penilaian diri seberapa baik seseorang dapat melakukan suatu perbuatan pada situasi yang beraneka ragam.

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (Muis et al., 2018). Menurut (Feist & Feist, 2010) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Mansor et al., 2013) yang menemukan bahwa

efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

#### **4.3.4 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka OCB pegawai akan semakin tinggi, dimana pegawai akan lebih menunjukkan sikap yang tanggung jawab serta memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai akan lebih mengedepankan kerja sama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan.

Karyawan dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam mencapai tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan.

*Locus of control* digambarkan sebagai dimensi dengan dua sisi yang berlawanan. Dimensi yang mencerminkan sejauh mana orang percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah dalam kendali mereka atau di luar kendali mereka (Jufrizen & Lubis, 2020)

*Locus of control* menurut (Munir & Mehsoon, 2010) adalah cerminan dari sebuah kecenderungan seorang individu untuk percaya bahwa dia mengendalikan peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (internal) atau kendali atas peristiwa yang

terjadi dalam hidupnya itu berasal dari hal lain, misalnya kuasa orang lain (eksternal).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Piola et al., 2019) dan (Septiawati, 2019) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

#### **4.3.5 Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan yang tinggi maka OCB akan semakin tinggi dimana pegawai yang puas atas apa yang diterimnya, hasil kerja yang direspon baik oleh pimpinan maka pegawai akan lebih sadar dalam melakukan kerja sama dengan rekan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan.

Apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB (Zeinabadi, 2010).

Kepuasan kerja pegawai dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang



terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. (Rosmaini & Tanjung, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Rahman, 2014) yang menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

#### **4.3.6 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui *Job Satisfaction***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya efikasi diri pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi sehingga OCB pegawai akan semakin meningkat dimana individu yang memiliki kepercayaan diri bahwa ia mampu melakukan pekerjaan dengan sukses akan merasa lebih bahagia dengan pekerjaannya, dibandingkan dengan individu yang takut bahwa kemungkinan mereka gagal. Ketakutan akan kegagalan akan membuat individu mengalami perasaan ketidak berdayaan, dibandingkan dengan individu yang percaya diri bahwa dirinya kompeten sehingga pegawai akan merasa puas atas apa yang mereka kerjakan, Individu dengan efikasi diri tinggi berarti lebih terlibat, lebih bertanggungjawab, lebih menikmati, dan lebih bahagia dengan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Keadaan ini mencerminkan penilaian diri yang kuat terhadap kompetensi diri sehingga pegawai akan menjalin kerja sama yang baik antar pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban sehingga kerja sama antar pegawai akan semakin tinggi.

Semakin tinggi efikasi diri, maka semakin tinggi rasa percaya diri yang dimiliki dalam kemampuan untuk berhasil dalam suatu tugas. Individu dengan efikasi diri tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengalahkan tantangan. Efikasi diri memainkan peran yang sangat besar dikarenakan dapat membantu seseorang dalam menentukan pilihan, usaha mereka untuk maju, kegigihan dan ketekunan yang mereka tunjukkan dalam menghadapi kesulitan, dan derajat kecemasan atau ketenangan yang mereka alami saat mereka mempertahankan tugas-tugas yang mencakup kehidupan mereka.

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. *Self-efficacy* mengacu pada persepsitentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Muis et al., 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh efikasi diri terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

#### **4.3.7 Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui *Job Satisfaction***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* pada PT.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tercipta, sehingga OCB pegawai akan semakin tinggi, dimana pegawai akan lebih menunjukkan sikap yang tanggung jawab serta memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai akan lebih mudah puas dalam melakukan pekerjaan, dengan puasnya pegawai maka pegawai tersebut akan mengedepankan kerja sama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan.

Pegawai dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam mencapai tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan sehingga kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi.

*Locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut sehingga OCB akan semakin meningkat.

*Locus of control* adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apaapa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan (Robbins, 2012).

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh *self efficacy* dan *locus of control* Terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* Pada PT Nusantara Card Semesta

1. *Self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
2. *Locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
3. *Self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
4. *Locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
5. kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
6. *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
7. *Locus of Control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain:

1. Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan agar lebih memperhatikan SOP dengan cermat sehingga tidak melakukan kesalahan agar percaya diri dalam melakukan pekerjaannya serta menyelesaikan masalah pekerjaan yang di hadapinya.

2. Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan agar lebih memiliki sikap keyakinan atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan menanamkan mindset bahwa apa yang didapat ketika bekerja adalah sesuai dengan usaha yang telah dilakukannya.
3. Dalam menilai hasil pekerjaan pegawai pemimpin PT. Nusantara Card Semesta Medan diharapkan memberikan respon positif seperti memberikan pujian atas hasil kerja setiap pegawai.
4. Dalam melakukan pekerjaan pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan diharapkan lebih menjalin kerja sama antara pegawai dengan saling membantu atau memberikan saran.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

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

1. Dalam faktor mempengaruhi kinerja karyawan hanya *self efficacy* dan *locus of control* dan *job satisfaction* sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Seperti *quality of worklife*, budaya organisasi, *perceived organizational support*
2. Adanya keterbatasan penelitian ini dalam memperoleh sampel hanya menggunakan 80 orang sebagai sampel sedangkan masih banyak pada PT. Nusantara Card Semesta Medan
3. Bagi penelitian di masa yang akan datang agar dapat menggunakan objek perusahaan BUMN sebagai objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyana, M. (2006). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Efisiensi*, 10(2), 521–535.
- Alwislo. (2010). *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- April, K. A., Dharani, B., & Peters, K. (2012). Impact of locus of control expectancy on level of well-being. *Review of European Studies*, 4(2), 158–179.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Pelimpahan Wewenang dan Koordinasi Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Asuransi Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(2), 80–91.
- Ayudiati, S. E. (2010). *Analisis Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja Dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan Tetap Bank Jateng Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2004). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bahri, S., Zaki, M., & Zulkarnain, F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara. *Prosiding Konferensi Nasional Ke 7 Asosiasi Program*

*Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyah (APPTMA)*, 200–208.

- Bandura, A. (2010). *Self Efficacy: The Exercise of Control*. USA: W.H Freeman & Company.
- Bismala, L. (2021). Pengaruh Efikasi Diri dan Kepribadian Dalam Membentu Internsi Kewirausahaan Mahasiswa. *Jurnal Pro Bisnis*, 14(1), 10–20.
- Chhabra, B., & Mohanty, R. P. (2014). Mediating role of organisation commitment in the relationship between job satisfaction and organisational citizenship behaviour: a study of Indian IT professionals. *Int Journal Indian Culture and Business Management*, 9(4).
- Crider, A. B. (1983). *Psychology*. Illionis: Foreshman and Company.
- Dewi, N. M. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 7473–7499.
- Djati, S. P. (2009). Pengaruh Moral dan Komitmen Staf Administrasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Service Quality di Universitas Swasta Surabaya Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(3), 56–72.
- Feist, J., & Feist, G. (2010). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. N., & Risnawati, R. (2010). *Teori Teori Psikologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hair, J., Hult, G., Ringel, C., & Sartsedt, M. (2014). *A Premier On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: Sage Publication Inc.
- Hamedoglu, M., Kantor, J., & Gulay, E. (2012). The effect of Locus of Control and culture on leader preferences. *International Online Journal Of Educational Sciences*, 1(4), 319–324.
- Handoko, H. (2000). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmy, I. (2016). Pengaruh Spiritual Leadership dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Workplace Spirituality Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 72–80.
- Jufrizen, J., & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.

- Kutanis, O., Mesci, M., & Ovdur, Z. (2011). The effects of locus of control on learning performance: A case of academic organization. *Journal of Economic and Social Studies*, 1(2), 11–36.
- Lau, W. K. (2012). The Impact of Personality Traits and Goal Commitment on Employees job satisfaction. *Business and Economics Journal*, 5(1), 29–42.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Larkin, K. C. (1986). Self-Efficacy in the Prediction of Academic Performance and Perceived Career Options. *Journal of Counselling Psychology*, 33(1), 265–269.
- Liang, W. J., & Zen, W. H. (2012). The Influences of Psychological empowerment on Work Attitude and Behaviour in Chinese Organization. *Journal of Business Management*, 6(30).
- Lodjo, F. S. (2013). Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan dan Efikasi diri Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 747–755.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mansor, A. A., Darus, M. H., & Dali. (2013). Mediating Effect of Self-Efficacy on SelfLeadership and Teachers' Organizational Citizenship Behavior: A Conceptual Framework. *Internasional Journal Of Business and Management Studies*, 2(1), 1–11.
- Muis, M. R., Nasution, M. I., Azhar, M. E., & Radiman, R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Self Efficacy Terhadap Kelelahan Emosional Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(1), 131–142.
- Munir, S., & Mehsoon, S. (2010). Examining Locus of Control (LOC) as a Determinant of Organizational Commitment among University Professors in Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(3), 1–19.
- Narendra, N. M. (2018). Pengaruh Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 621–636.
- Nooralizad, R., Nadeholi, G., & Parivash, J. (2011). A causal model depicting the influence of spiritual leadership and some organization and individual variables on workplace spirituality. *Journal of Advance in Management*, 4(5), 90–99.
- Novaliadi, F. (2007). Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(5), 90–99.
- Organ, D W, Podsakoff, P. M., & MacKenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: It's Nature, Antecedents, and Consequences*. CA: Sage Publication Inc.
- Organ, Dennis W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*.



*Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: SAGE Publications, Inc.

- Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O. P. (2010). *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: Kencana.
- Piola, M. P. S., Poppy, M., & Rahmisyari. (2019). Influence Of Locus Of Control On Organizational Citizenship Behavior Employees In Companies Drinking Water Area. *Gorontalo Manajement Research*, 2(2), 102–116.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharch, D. G. (2006). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–523.
- Puspitaningsih, F. (2016). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Wirausaha dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa STKIP PGRI Trenggalek. *DEWANTARA*, 2(1), 71–84.
- Rahman, K. S. (2012). *Analisis Pengaruh Locus Of Control dan Kepercayaan Terhadap Pemberdayaan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan*. Universitas Diponegoro.
- Rastagar, Abbas, A., & Nina, P. (2013). A Study of The Relationship Between Organizational Justice and Turnover Intentions: Evidence from Iran. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 1(2), 1–10.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeo: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Rotter, J. B. (2009). Generalized Expectancies For Internal Versus External Control Of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 1(80), 1–18.
- Saleem, S., & Saba, A. (2013). The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance : An Emperical Study From Pakistani Academic Sector. *Europen Journal of Business and Management*, 5(5), 194–207.
- Satwika, P. A., & Himam, F. (2014). Kinerja Karyawan Berdasarkan Keterbukaan Terhadap Pengalaman, Organizational Citizenship Behavior dan Budaya Organisasi. *Jurnal Psikologi*, 41(2), 205–217.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, A. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja dan SelfEfficacy Terhadap Komitmen Organisasional Dosen Politeknik Negeri Semarang. *Orbith*, 10(1), 74–81.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert.). Jakarta: Prenadamedia Group.

- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Dilkat, Promosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeo: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116.
- Tanjung, H. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(2), 36–49.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. *Journal Of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5–40.
- Widiyanti, F., & Rizal, A. (2022). Organizational Citizenship Behavior (OCB): Pengaruh Quality of Work Life dan Self-Efficacy. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1131–1138.
- Wijayanti. (2014). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Melalui Komitemen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 77–88.
- Zeinabadi, H. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment As Antecedents Of Organizational Citizenship Behavioral (OCB) Of Teachers. *Procedia Social and Behavioral*, 998–1003.
- Zimmerman, B. J., & Pons, M. M. (1988). Construct Validation of a Strategy Model of Student Self-Regulated Learning. *Journal of Educational Psychology*, 80(3), 248–290.

## LAMPIRAN 1 KUESIONER

### KUESIONER PENELITIAN

---

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Reza Al Hafiz memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Pt Nusantara Card Semesta Medan”**.

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

### A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pertanyaan dengan memberi **tanda checklist** (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- a. SS : Sangat Setuju : dengan Skor 5  
 b. S : Setuju : dengan Skor 4  
 c. KS : Kurang Setuju : dengan Skor 3  
 d. TS : Tidak Setuju : dengan Skor 2  
 e. STS : Sangat Tidak Setuju : dengan Skor 1

### B. Identitas Responden

No. Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :  SMA  D3  S1  S2

Lama Bekerja :  <5 Tahun  5-10 tahun  
 11-15 Tahun  16-20 tahun  
 Diatas 20 Tahun

### *Organization Citizenship Behavior*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu bekerja sama dengan rekan kerja saya pada saat bekerja					
2	Saya suka membantu orang lain					
3	Saya dengan senang hati membantu rekan kerja					
4	Semua pekerjaan yang saya lakukan merupakan tanggung jawab saya					
5	Saya melakukan lembur pabila pekerjaan saya belum selesai					
6	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					

7	Saya menaati peraturan tidak tertulis perusahaan					
8	Saya selalu menaati peraturan yang berlaku di tempat saya bekerja					
9	Saya akan tetap berada di tempat saya bekerja					
10	Saya akan menghabiskan sisa karir saya di tempat saya bekerja					
11	Saya puas ketika membantu rekan kerja saya					
12	Saya merasa puas ketika mampu membantu rekan kerja saya untuk menyelesaikan pekerjaan					
13	Saya akan melanjutkan pendidikan saya					
14	Saya selalu belajar dengan hal hal yang belum saya kuasai					

*Self Efficacy*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu menghindari situasi dan perilaku di luar batas kemampuan					
2	Saya selalu menyesuaikan dan menghadapi langsung tugas-tugas yang sulit					
3	Saya selalu sabar dalam menghadapi pekerjaan					
4	Saya memiliki kemampuan tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaan					
5	Saya akan selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit.					

6	Saya memiliki keyakinan akan kesuksesan terhadap apa yang saya kerjakan					
---	---	--	--	--	--	--

*Locus Of Control*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya memperoleh keberhasilan merupakan masalah kerja keras, dan tidak ada hubungannya dengan keberuntungan.					
2	Saya mendapatkan apa yang saya inginkan dengan kerja keras					
3	Memperoleh pekerjaan yang saya inginkan merupakan masalah keberuntungan (nasib baik)					
4	Kesuksesan yang saya peroleh dipengaruhi oleh takdir.					
5	Saya mendapatkan promosi karena saya melaksanakan pekerjaan dengan baik					
6	Orang yang memiliki kekuasaan di atas saya, dapat mempengaruhi hidup saya.					

*Job Satisfaction*

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Rotasi kerja yang dilakukan di tempat saya bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan					
2	Mutasi yang dilakukan ditempat saya bekerja sesuai dengan ketentuan					
3	Saya puas dengan perusahaan karena memberikan izin ketika tidak dapat berhadir					
4	Saya puas karena mendapatkan izin ketika sakit					
5	Saya memiliki pengalaman pekerjaan yang cukup					

6	Harapan yang saya miliki tentang pekerjaan sesuai dengan realita pekerjaan saya					
7	Beban kerja yang di berikan sesuai dengan kemampuan saya					
8	Saya puas dengan pekerjaan yang diberikan					

## LAMPIRAN 2 JAWABAN RESPONDEN

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
1	1	2	1	2	1
3	1	1	1	3	1
1	1	1	3	2	1
2	1	3	3	2	2
1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	2
2	3	4	2	4	2
3	1	2	2	2	1
1	1	1	2	1	1
4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1
3	4	4	2	2	4

2	4	2	3	1	2
4	2	5	5	2	4
5	3	3	5	4	3
4	4	3	4	4	3
5	4	2	3	4	3
3	4	3	5	5	3
3	4	4	4	4	3
5	4	3	3	4	5
4	4	3	5	4	5
4	4	5	4	4	5
4	5	5	3	3	5
4	4	4	5	3	5
5	5	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4
5	4	3	3	3	3
4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
4	3	3	5	5	2
4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4
3	3	4	3	4	3
4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	2	4
4	4	5	2	2	4

5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	4
5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	3	5
4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	3	5
4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4
1	2	4	1	3	2
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	5
4	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4
5	5	4	5	5	5

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
3	3	3	3	3	1
1	2	3	1	2	1
1	2	1	3	1	1
3	3	1	1	1	1
3	3	1	2	1	2
1	2	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1
1	1	1	2	2	2
2	2	1	1	1	1
1	1	1	3	2	2
2	3	3	2	3	4
3	3	3	2	2	3
4	1	1	3	4	3
2	2	1	4	2	4
2	3	3	1	2	2
2	3	3	2	2	3
2	2	2	3	2	2



4	4	4	2	2	3
2	2	1	4	3	2
3	1	3	1	3	2
5	5	4	5	3	5
4	3	3	4	3	4
4	3	2	5	2	3
3	4	4	5	3	4
4	3	3	4	3	4
3	5	4	4	4	3
4	3	5	4	4	4
4	5	5	4	5	5
3	4	5	3	3	3
4	3	4	4	3	3
5	4	5	5	5	3
4	5	3	5	3	3
3	4	5	5	5	3
5	5	3	4	4	5
4	4	4	4	5	5
5	4	5	5	4	5
4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5
5	4	4	2	4	5
5	5	5	5	5	4
5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5
5	4	3	4	5	5
5	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	2	4
4	4	5	2	2	4
5	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4

4	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	4
5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	3	5
4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	3	5
4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4
2	2	1	1	4	5
5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	5	5
4	3	5	4	5	5
4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5

Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
1	2	1	2	3	1	2	2
2	1	3	2	2	3	3	1
1	2	3	1	2	1	3	1
2	1	4	4	1	2	4	1
2	3	3	4	4	2	3	2
3	3	3	2	2	2	2	2
2	3	4	4	2	3	2	2
3	2	4	2	4	2	3	2
1	2	2	4	4	1	4	3
1	1	1	2	2	3	2	2
2	3	2	3	1	2	2	3
3	3	2	4	2	2	3	3
2	4	2	3	2	2	2	4
3	2	3	2	4	3	4	3
1	3	3	5	3	4	3	4
3	2	4	1	1	4	3	4
3	2	5	3	5	5	3	4
3	2	3	4	3	4	4	4
5	3	2	2	4	4	4	2
1	4	3	4	4	5	5	3

3	4	4	3	1	1	2	2
4	4	4	3	3	4	4	5
5	4	5	3	3	3	5	4
3	5	5	3	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	5
4	3	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	3	4	4
3	4	4	4	3	4	5	5
3	4	5	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	3
3	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	3	5	3	4
4	4	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	5	3	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	3	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	3	4	4
5	5	3	4	4	3	4	3
5	5	4	5	4	4	4	3
5	5	3	4	4	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	2	4	5	4	4
4	4	5	2	5	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	2	4	5	4	4
5	5	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4

5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	4	5	4
3	2	1	3	2	1	2	3
5	5	5	5	5	5	4	3
5	3	2	2	3	3	4	3
4	3	4	4	4	5	5	4
5	4	5	4	5	5	4	3
5	4	5	5	5	5	5	4

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
3	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3
1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	5	5	1
1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	4	2
1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	5	4	5
2	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	5	5	4
2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	5	5	2
2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	5	5	2
3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3
2	1	1	2	3	1	3	4	1	4	1	4	4	2
2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	2	5	5	2
1	2	3	2	2	5	2	3	3	3	3	4	4	1
2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3
3	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3
2	3	3	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3
5	2	3	1	2	2	3	4	3	3	4	4	4	5
4	2	4	3	3	3	5	3	4	1	3	4	5	1
3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	5	4	2	3	3	2	5	2	2	4	4	5	4
4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5
5	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4
3	5	3	4	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5
3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3

4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3
4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5
4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5
3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	3
3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5
5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4
4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4
3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4
4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	2	4
4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	a3	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4
1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	5	1	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	3	4	5
3	2	3	3	3	4	3	3	1	2	5	4	4	4
4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	3	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5	2	4	5



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

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING**  
**PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 674 / TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2022**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

**Program Studi** : Manajemen  
**Pada Tanggal** : 22 Maret 2022

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

**Nama** : Reza Al Hafiz  
**N P M** : 1805160277  
**Semester** : VIII (Delapan)  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Proposal / Skripsi** : Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. NCS Cabang Medan

**Dosen Pembimbing** : Assoc.Prof.Lila Basmala, ST., M.Si.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkanya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **22 Maret 2023**
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Ditetapkan di : Medan  
 Pada Tanggal : 19 Sya'ban 1443 H  
 22 Maret 2022 M



Dekan

**H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.**

**Tembusan :**  
 1 Bertindak





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

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 2136/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/31/1/2022

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

Medan, 31/1/2022

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Reza Al Hafiz  
NPM : 1805160277  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA

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

Identifikasi Masalah : 1. prestasi kerja karyawan masih belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan terkait keterlambatan pengiriman dan penerimaan barang.  
2. pelatihan yang diberikan kepada karyawan dilakukan kurang maksimal. Pencapaian kinerja yang unggul dapat terlaksana apabila suatu organisasi dapat menempatkan orang-orang yang tepat. Perkembangan karyawan dapat dilakukan melalui pelatihan dan didukung dengan motivasi dengan tujuan meningkatkan kinerja serta keterampilan karyawan.  
3. pimpinan yang tidak mampu memberikan solusi dari setiap permasalahan yang ditemui dalam aktivitas perusahaan. lingkungan kerja kurang kondusif, hubungan antara karyawan yang satu dengan yang lain kurang kompak, adanya kesenjangan sosial pada karyawan.

Rencana Judul : 1. Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan  
2. Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan  
3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Objek/Lokasi Penelitian : Pt. Nusa Card Semesta Cabang Medan

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

Hormat Saya  
Pemohon

(Reza Al Hafiz)





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

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 2136/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/31/1/2022

Nama Mahasiswa : Reza Al Hafiz  
NPM : 1805160277  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA  
Tanggal Pengajuan Judul : 31/1/2022  
Nama Dosen Pembimbing\*) : Lila Bismala, ST., M.Si <sup>9/2/2022</sup>

Judul Disetujui\*\*)

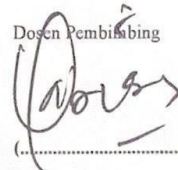
Pengaruh Self efficacy dan Locus  
Of control terhadap organizational  
Citizenship behavior dengan job satisfaction  
sebagai variabel intervening

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Manajemen

  
(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, .....

Dosen Pembimbing

  
(.....)

Keterangan:

\*) Diajukan oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Diajukan oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



**UMSU**

nggul | Cerdas | Terpercaya  
 a menjawab surat ini agar diabaikan  
 dan tanggapnya

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : [rector@umsu.ac.id](mailto:rector@umsu.ac.id)

Nomor : 674 /IL.3-AU/UMSU-05/ F / 2022  
 Lampiran :  
 Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Medan, 19 Sya'ban 1443 H  
 22 Maret 2022 M

Kepada Yth.  
**Bapak / Ibu Pimpinan**  
**PT.Nusa Card Semesta Cab.Medan**  
**Jln.Garu I No.25 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 skripsi 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 : **Reza Al Hafiz**  
 Npm : **1805160277**  
 Jurusan : **Manajemen**  
 Semester : **VIII (Delapan)**  
 Judul : **Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. NCS Cabang Medan**

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

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb



Dekan

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :

1. Bertanggung



## PT. Nusantara Card Semesta

Cabang Medan  
Jln. Garu I No. 25 Harjosari I, Medan Amplas 20147  
Telp. (061) 7883085, (061) 4277016  
website : www.ncskurir.com



Nomor : 11.012/NCS/V/2022 Medan, 1 April 2022  
Lampiran : - Kepada Yth :  
Perihal : Izin Riset Pendahuluan DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
Di Medan

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Nomor : 674/11.3-AU/UMSU-05/F/2022 tanggal 22 Maret 2022 perihal Permohonan Izin Riset Pendahuluan, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	NPM	PROGRAM STUDI
1	Reza Al Hafiz	1805160277	Manajemen

Dapat kami terima untuk melaksanakan Riset Pendahuluan di PT. Nusantara Card Semesta Cabang Medan, dengan judul skripsi:

"Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan".

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan selanjutnya.

Hormat Kami,

Wiklan Antoni

Kacab. NCS Medan



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : REZA AL HAFIZ  
N.P.M : 1805160277  
Dsen Pembimbing : Assoc Prof. LILA BASMALA S.T.,M.Si  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH SELF EFFICACY DAN LOCUS OF CONTROL TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI PT NUSANTARA CARD SEMESTA MEDAN

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
BAB 1	Lebih dijelaskan lagi cerita hubungan antar variabel.	11/4/2022 19/4/2022	
BAB 2	Urutan variabel disesuaikan dengan rumusan masalah.	11/4/2022 19/4/2022	
BAB 3	Pendekatan penelitian ditambahkan analisis jalur. Indikator analisa outer modelnya di validitas.	11/4/2022 19/4/2022	
Daftar Pustaka	Dirapikan lagi, lihat tata penulisannya	11/4/2022 19/4/2022	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Dijelaskan lagi alat pengumpulan data data dan tekniknya	11/4/2022 19/4/2022	
Persetujuan Seminar Proposal	Acc. Proposal, lanjut sempro	23/4/2022	

Medan, April 2022

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

(JASMAN SYARIFUDDIN HSB, S.E., M.Si)

(Assoc Prof. LILA BASMALA S.T., M.Si)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH PIMPINAN PUSAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini Selasa, 07 Juni 2022 telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

N a m a : Reza Al Hafiz  
N . P. M. : 1805160277  
Tempat / Tgl. Lahir : Medan, 30 Juni 20004  
Alamat Rumah : Jalan Tapiannauli No. 25 Medan  
Judul Proposal : Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. NCS Cabang Medan

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	.....
Bab I	latar belakang masalah harus di awali dengan variabel Y
Bab II	sebelum teoritis harus ada pengantar & penutup setiap sub variabel
Bab III	Di cek kembali susunan analisis data
Lainnya	Daftar isi setiap variabel per sub variabel ada 4
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, Selasa, 07 Juni 2022

TIM SEMINAR

Ketua

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

Pembimbing

Assoc.Prof.Lila Bismala, ST., M.Si.

Sekretaris

Assoc.Prof.Dr. Jufrizen, ST., M.Si.

Penghanding

Assoc.Prof.H.Muis Fauzi Rambe, SE., MM.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH PIMPINAN PUSAT  
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 *Selasa, 07 Juni 2022* menerangkan bahwa.

Nama : Reza Al Hafiz  
N .P.M. : 1805160277  
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 30 Juni 2000  
Alamat Rumah : Jalan Tapiannauli No. 25 Medan  
JudulProposal : Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. NCS Cabang Medan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Assoc.Prof.Lila Bismala, ST., M.Si.*

Medan, Selasa, 07 Juni 2022

TIM SEMINAR

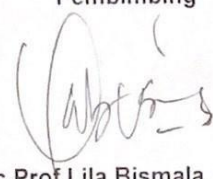
Ketua

  
Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

Sekretaris

  
Assoc.Prof.Dr.Jufrizen, SE., M.Si.

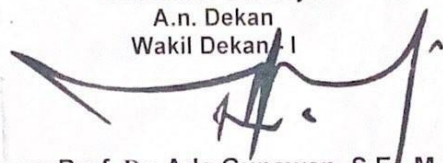
Pembimbing

  
Assoc.Prof.Lila Bismala, ST., M.Si.

Pembanding

  
Assoc.Prof.H.Muis Fauzi Rambe, SE., MM.

Diketahui / Disetujui  
A.n. Dekan  
Wakil Dekan I

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



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

**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/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](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Nomor : 2442/II.3-AU/UMSU-05/F/2022  
Lamp. : -  
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 20 Muharram 1444 H  
18 Agustus 2022 M

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Pimpinan

**PT.Nusa Card Semesta Cab.Medan**  
**Di**

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan 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 Skripsi 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 :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Reza Al Hafiz**  
N P M : **1805160277**  
Semester : **VIII (Delapan)**  
Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada PT. NCS Cabang Medan

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :

1. ~~Pertinggal~~





## PT. Nusantara Card Semesta

Cabang Medan  
Jln. Garu I No. 25 Harjosari I, Medan Amplas 20147  
Telp. (061) 7883085, (061) 4277016  
website : www.ncskurir.com



Nomor : 11.054/NCS/IX/2022 Medan, 5 September 2022  
Lampiran : - Kepada Yth :  
Perihal : Izin Menyelesaikan Riset DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
Di Medan

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Nomor : 2442/II.3-AU/UMSU-05/F/2022 tanggal 18 Agustus 2022 perihal Permohonan Izin Riset Pendahuluan, dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	NPM	PROGRAM STUDI
1	Reza Al Hafiz	1805160277	Manajemen

Dapat kami terima untuk melaksanakan Penyelesaian Riset di PT. Nusantara Card Semesta Cabang Medan, dengan judul skripsi:

"Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan".

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan selanjutnya.

Hormat Kami,

**Wildan Antoni**  
Kacab. NCS Medan



**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP  
*ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA PEGAWAI PT NUSANTARA CARD  
SEMESTA MEDAN**

**Reza Al Hafiz<sup>1</sup> Lila Bismala<sup>2</sup>**  
Email: rezahafiz42@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis *self efficacy* dan *locus of control* Terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel intervening Pada PT Nusantara Card Semesta Medan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pada seluruh karyawan PT Nusantara Card Semesta Medan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh sehingga berjumlah 83 karyawan PT Nusantara Card Semesta Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software PLS (Partial Least Square)*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung *self efficacy*, *locus of control* dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *self efficacy* dan *locus of control* berpengaruh terhadap *job satisfaction*, *self efficacy* dan *locus of control* secara tidak langsung berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction*

**Kata Kunci : *Self Efficacy, Locus of Control, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction***

*The purpose of this study was to examine and analyze self-efficacy and locus of control on organizational citizenship behavior with job satisfaction as an intervening variable at PT Nusantara Card Semesta Medan directly or indirectly. The approach used in this study is a causal approach. The population in this study were all employees of PT Nusantara Card Semesta Medan. The sample in this study used a saturated sample so that there were 83 employees of PT Nusantara Card Semesta Medan. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and questionnaire techniques. The data analysis technique in this study uses a quantitative approach using statistical analysis by using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Data processing in this study using the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that self-efficacy, locus of control and job satisfaction directly affect organizational citizenship behavior, self-efficacy and locus of control affect job satisfaction, self-efficacy and locus of control indirectly affect organizational citizenship behavior through job satisfaction.*

**Keywords: *Self Efficacy, Locus of Control, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction***

## PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang merupakan hubungan antara bawahan dengan atasan. Dari organisasi timbul pengelompokan manusia atas pimpinan dan bawahan yang harus bekerja sama dan didasarkan pada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab (Arianty, 2015).

Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi positif pada pencapaian tujuan organisasi. Organisasi membutuhkan anggota yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas biasa dan memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang ini, disaat tugas semakin sering dikerjakan dalam tim, organisasi menjadi sangat membutuhkan anggota yang mampu menampilkan peran ekstra. (Helmy, 2016)

Perilaku peran ekstra atau disebut juga sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa pelaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja (Bahri, Zaki, & Zulkarnain, 2018). OCB adalah perilaku perilaku diskresioner yang secara eksplisit atau secara tidak langsung diakui oleh sistem formal, dan secara agregat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. OCB juga menggambarkan bentuk perilaku prososial yang terdiri dari perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna membantu. Di dalam organisasi yang memiliki kompleksitas tugas dan lingkungan, sangat dibutuhkan peran ekstra "*extra role*" pegawai dalam melaksanakan tugasnya, tidak hanya peran "*in-role*". Seseorang yang memiliki tingkat OCB yang tinggi akan memiliki loyalitas dan pengabdian pada organisasinya (Nooralizad, et al, 2011).

Selain itu, pegawai yang merasakan *job satisfaction* juga dapat meningkatkan kerjasamanya. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan sehingga kinerja pegawai yang dihasilkan lebih optimal. Dengan demikian, diklat kepemimpinan, promosi, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (Syahputra & Jufrizen, 2019).

*Job satisfaction* merupakan perasaan yang dirasakan setiap karyawan dalam menjalankan semua pekerjaannya, dimana perasaan senang akan pekerjaannya atau tidak senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja akan terlihat dari kinerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan. Ketika kinerja baik menandakan bahwa seseorang tersebut puas akan pekerjaannya (Tanjung, 2019).

Faktor yang berpengaruh terhadap OCB adalah *self-efficacy* (Widiyanti & Rizal, 2022). Dimana individu-individu lebih percaya bahwa mereka akan melakukan dengan tugas baik, upaya mereka akan semakin dimasukkan ke dalam tujuan dan untuk mencapai tujuan itu. (Wijayanti, 2014). Efikasi diri adalah keyakinan individu dalam kapasitasnya untuk memobilisasi kognitif, motivasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan situasional (Lau, 2012).

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi

akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada. *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (Muis, Nasution, Azhar, & Radiman, 2018).

Selain efikasi diri untuk berperilaku sesuai harapan perusahaan, namun perusahaan juga harus memperhatikan aspek-aspek yang dapat membuat karyawan bertahan, nyaman akan kondisi dan lingkungan kerjanya serta *locus of control* (Piola et al, 2019). Setiap individu memiliki keyakinan dan persepsi atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya. Keyakinan inilah yang disebut *locus of control*. *Locus of control* merupakan “*generalized belief that a person can or cannot control his own destiny*” yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri (Ayudiati, 2010).

PT. Nusantara Card Semesta disingkat PT. NCS merupakan jasa pengiriman paket, barang, dan dokumen yang telah berdiri sejak tahun 1994. Dengan konsep “The Best For Express” NCS berkomitmen untuk menjawab kebutuhan melalui kualitas dan kecepatan layanan terhadap pelanggan. NCS adalah sebuah perusahaan yang tidak berhenti dalam pengembangan diri, selalu memberikan nilai inovasi kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan fenomena yang terjadi pada PT. NCS dimana pada *organizational citizenship behavior*, dimana masih rendahnya *organizational citizenship behavior* hal ini dapat dilihat dari kurangnya kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya pada *self efficacy* dimana kurang mampunya pegawai dalam menyelesaikan masalah yang sulit, selain itu pada *locus of control* dimana kurangnya keyakinan dan persepsi yang dimiliki pegawai atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja, serta pada kepuasan kerja dimana adanya beberapa pegawai yang tidak puas atas hasil kerjanya dimana hasil kerja pegawai sering kali dinilai kurang baik oleh atasan.

## **Kerangka Konseptual**

### **Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction***

*Self efficacy* tinggi cenderung tidak mudah putus asa jika menghadapi kesulitan-kesulitan pekerjaan. Bagaimanapun rumitnya tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan, orang dengan *self efficacy* tinggi akan cenderung termotivasi untuk dapat menyelesaikan, tidak ada motivasi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasinya hanya karena adanya kesulitan atau rintangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan (Subagyo, 2014).

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Lodjo, 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction***

*Locus of control* adalah bagian dari social learning theory yang menyangkut kepribadian dan mewakili harapan umum mengenai masalah faktor-faktor yang menentukan keberhasilan, pujian, dan hukuman terhadap kehidupan seseorang (Pervin, Cervone, & John, 2010).

*Locus of control* mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. karena *locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut. (Narendra, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Narendra, 2018) dan (Chhabra & Mohanty, 2014) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

### **Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada. *Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (Muis et al., 2018).

Menurut (Feist & Feist, 2010) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Mansor, Darus, & Dali, 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

*Locus of control* digambarkan sebagai dimensi dengan dua sisi yang berlawanan. Dimensi yang mencerminkan sejauh mana orang percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah dalam kendali mereka atau di luar kendali mereka (Jufrizen & Lubis, 2020)

Karyawan dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam mencapai tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Piola et al., 2019) dan (Septiawati, 2019) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Kepuasan kerja pegawai dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. (Rosmaini & Tanjung, 2019)

Apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB (Zeinabadi, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Rahman, 2014) yang menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui *Job Satisfaction***

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

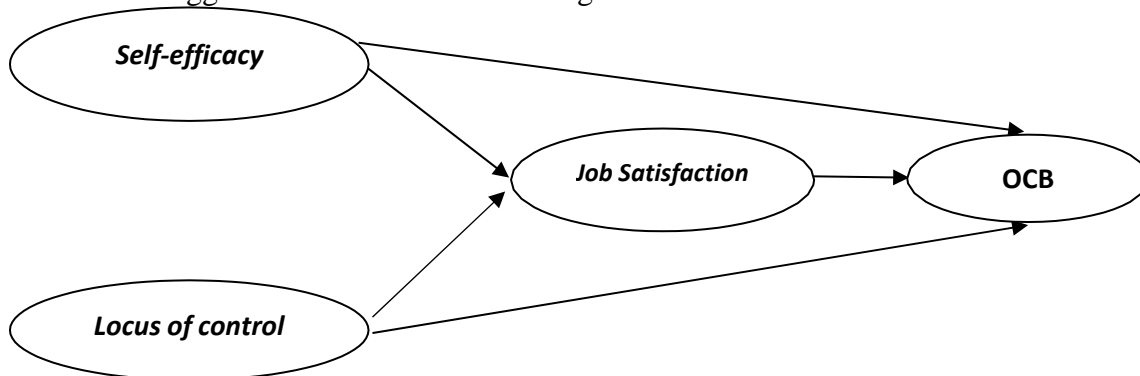
Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban sehingga kerja sama antar pegawai akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh efikasi diri terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

### **Pengaruh Locus Of Control terhadap Organization Citizenship Behavior Melalui Job Satisfaction**

*Locus of control* adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apaapa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan (Robbins, 2012).

*Locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut sehingga OCB akan semakin meningkat.



**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka disimpulkan hipotesis sebagai berikut. *Self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Locus of Control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian menggambarkan jenis atau bentuk penelitian yang mendasari penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Menurut (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2015) “pendekatan assosiatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan yang berjumlah 83 orang. Adapun Untuk penentuan jumlah/ukuran sampel dalam penelitian ini dengan metode sampel jenuh dimana semua anggota populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 83 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, menurut (Juliandi et al., 2015) “analisis data kuantitatif adalah analisis data terhadap data-data yang mengandung angka-angka atau numerik

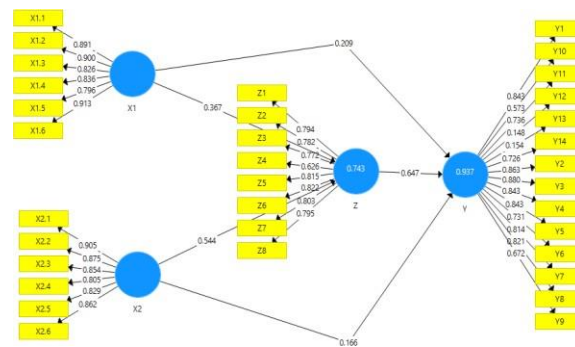
tertentu”. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji outer model, uji inner model dan uji hipotesis

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Outer Model

Evaluasi terhadap model pengukuran indikator meliputi pemeriksaan individual *item reliability*, *internal consistency* atau *composite reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Ketiga pengukuran pertama dikelompokkan dalam *convergent validity*.

Uji outer model dimulai dengan melakukan estimasi atau pendugaan parameter yaitu dengan melakukan kalkulasi PLS algorithm dengan hasil sebagai berikut



Gambar 2 Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model

Tabel 1 Nilai Loading Factor

	Loading Factor
X1.1	0.891
X1.2	0.900
X1.3	0.826
X1.4	0.836
X1.5	0.796
X1.6	0.913
X2.1	0.905
X2.2	0.875
X2.3	0.854
X2.4	0.805
X2.5	0.829
X2.6	0.862
Y1	0.843
Y10	0.773
Y11	0.736
Y12	0.748
Y13	0.754
Y14	0.726
Y2	0.863

Y3	0.880
Y4	0.843
Y5	0.843
Y6	0.731
Y7	0.814
Y8	0.821
Y9	0.772
Z1	0.794
Z2	0.782
Z3	0.772
Z4	0.726
Z5	0.815
Z6	0.822
Z7	0.803
Z8	0.795

Sumber : PLS 3.00

Berdasarkan dari tabel diatas diketahui bahwa semua item pernyataan yang menunjukkan hasil valid. Dimana nilai loading factor terlihat berada diatas 0,7. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi > 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup

**Tabel 2 Hasil Average Variance Extracted (AVE)**

	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.742
X2	0.732
Y	0.530
Z	0.606

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukan bahwa nilai AVE untuk untuk X1 sebesar 0,742; X2 sebesar 0,732; Y sebesar 0,530; Z sebesar 0,606. Empat variabel memiliki AVE yang berada diatas 0,5 sehingga konstruk memiliki *convergent validity* yang baik dimana variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya. Sehingga variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur

**Tabel 3 Discriminant Validity**

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.891	0.650	0.739	0.710
X1.2	0.900	0.738	0.811	0.746
X1.3	0.826	0.658	0.702	0.645
X1.4	0.836	0.668	0.735	0.681
X1.5	0.796	0.628	0.657	0.617
X1.6	0.913	0.681	0.741	0.683
X2.1	0.639	0.905	0.814	0.772
X2.2	0.658	0.875	0.747	0.717
X2.3	0.711	0.854	0.776	0.748
X2.4	0.684	0.805	0.716	0.684
X2.5	0.625	0.829	0.656	0.653
X2.6	0.688	0.862	0.727	0.681
Y1	0.682	0.742	0.843	0.785

<b>Y10</b>	0.335	0.415	0.573	0.560
<b>Y11</b>	0.666	0.673	0.736	0.731
<b>Y12</b>	0.107	-0.015	0.148	0.089
<b>Y13</b>	0.116	-0.005	0.154	0.085
<b>Y14</b>	0.521	0.631	0.726	0.691
<b>Y2</b>	0.772	0.764	0.863	0.823
<b>Y3</b>	0.839	0.772	0.880	0.803
<b>Y4</b>	0.720	0.677	0.843	0.823
<b>Y5</b>	0.728	0.759	0.843	0.841
<b>Y6</b>	0.743	0.717	0.731	0.664
<b>Y7</b>	0.646	0.688	0.814	0.767
<b>Y8</b>	0.722	0.661	0.821	0.777
<b>Y9</b>	0.501	0.612	0.672	0.632
<b>Z1</b>	0.680	0.781	0.751	0.794
<b>Z2</b>	0.581	0.756	0.782	0.782
<b>Z3</b>	0.666	0.598	0.741	0.772
<b>Z4</b>	0.395	0.517	0.563	0.626
<b>Z5</b>	0.579	0.618	0.723	0.815
<b>Z6</b>	0.731	0.591	0.804	0.822
<b>Z7</b>	0.613	0.597	0.730	0.803
<b>Z8</b>	0.635	0.679	0.790	0.795

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai *discriminant validity* atau *loading factor* untuk tiap variabel memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabelnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Demikian pula dengan indikator -indikator tiap variabelnya. Ini menunjukkan bahwa penempatan indikator pada tiap variabelnya telah tepat

**Tabel 4 Hasil Composite Reliability**

	<b>Composite Reliability</b>
<b>X1</b>	0.945
<b>X2</b>	0.943
<b>Y</b>	0.934
<b>Z</b>	0.924

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk X1 0,945; X2 sebesar 0,943; Y sebesar 0,934; Z sebesar 0,924. Empat laten memperoleh nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan seluruh faktor memiliki reabilitas atau keterandalan yang baik sebagai alat ukur

### **Analisis Model Struktural (*Inner Model*)**

#### **Pengujian R Square**

Analisis model struktural bertujuan untuk menganalisis hipotesis penelitian. Minimal ada dua bagian yang perlu dianalisis di dalam model ini, yaitu: koefisien determinasi (*R-Square*).

R-square adalah ukuran proporsi variasi nilai yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen) ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Hasil *r-square* untuk variabel laten endogen sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah substansial (baik); 0,50 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah moderat (sedang) dan 0,25 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah lemah (buruk).



**Tabel 5 Hasil Pengujian R Square**

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.937	0.935
Z	0.743	0.736

Sumber : PLS 3.00

Dari tabel 5 di atas diketahui bahwa pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y dengan nilai r-square 0,937 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 dan Z sebesar 93.7% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 6.3% dipengaruhi oleh variabel lain. Diketahui bahwa pengaruh X1, X2 terhadap Z dengan nilai r-square 0,743 mengindikasikan bahwa variasi nilai Z mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 sebesar 74.3% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 25.7% dipengaruhi oleh variabel lain

### **Pengujian Hipotesis**

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis.

### **Pengujian Secara Langsung**

Adapun pengaruh langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 6 Path Coefficient**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Y	0.209	2.852	0.005
X1 -> Z	0.367	2.656	0.008
X2 -> Y	0.166	1.959	0.049
X2 -> Z	0.544	3.974	0.000
Z -> Y	0.647	6.633	0.000

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut: Pengaruh X1 terhadap Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0.209. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,005 < 0,05$ , berarti X1 berpengaruh signifikan terhadap Y

Pengaruh X1 terhadap Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0.367. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,008 < 0,05$ , berarti X1 berpengaruh signifikan terhadap Z

Pengaruh X2 terhadap Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0.166. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,049 < 0,05$ , berarti X2 berpengaruh signifikan terhadap Y

Pengaruh X2 terhadap Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0.544. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti X2 berpengaruh signifikan terhadap Z

Pengaruh Z terhadap Y mempunyai koefisien jalur sebesar 0.647. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,000 < 0,05$ , berarti Z berpengaruh signifikan terhadap

### **Pengujian Secara Tidak Langsung**

Adapun pengaruh tidak langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 7 Specific Indirect Effects**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X1 -> Z -> Y	0.238	2.706	0.007
X2 -> Z -> Y	0.352	2.918	0.004

Sumber: PLS 3.00

Berdasarkan Tabel 4 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut: Pengaruh X1 terhadap Y melalui Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0,238. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,007 < 0,05$ , berarti dapat disimpulkan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y melalui Z. Pengaruh X2 terhadap Y melalui Z mempunyai koefisien jalur sebesar 0,352. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar  $0,004 < 0,05$ , berarti dapat disimpulkan bahwa X2 berpengaruh terhadap Y melalui Z

## **Pembahasan**

### **Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin efektifnya efikasi diri pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja akan semakin meningkat. Dimana dengan pegawai yang mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya maka pegawai akan semakin senang dalam melakukan pekerjaannya sehingga pekerjaan yang pegawai kerjakan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pegawai akan lebih puas.

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban.

*Self efficacy* tinggi cenderung tidak mudah putus asa jika menghadapi kesulitan-kesulitan pekerjaan. Bagaimanapun rumitnya tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan, orang dengan *self efficacy* tinggi akan cenderung termotivasi untuk dapat menyelesaikan, tidak ada motivasi untuk meninggalkan pekerjaan atau organisasinya hanya karena adanya kesulitan atau rintangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan (Subagyo, 2014).

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. *Self-efficacy* mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Bismala, 2021).

Efikasi diri merupakan kepercayaan terhadap kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas. Orang yang percaya diri dengan kemampuannya cenderung untuk berhasil, sedangkan orang yang selalu merasa gagal cenderung untuk gagal. Efikasi diri berhubungan dengan kepuasan kerja dimana jika seseorang memiliki efikasi diri yang tinggi maka cenderung untuk berhasil dalam tugasnya sehingga meningkatkan kepuasan atas sesuatu yang dikerjakannya.

Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena individu ini memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan dengan efikasi diri tinggi menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan tersebut juga tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Lodjo, 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

### **Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *locus of control* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin efektifnya *Locus Of Control* pada pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi. Dimana dengan pengendalian diri yang baik yang dimiliki oleh pegawai maka pegawai akan lebih mudah puas atas hasil kerjanya sehingga pegawai akan lebih efektif dalam melakukan pekerjaannya.

*Locus of control* adalah bagian dari *social learning theory* yang menyangkut kepribadian dan mewakili harapan umum mengenai masalah faktor-faktor yang menentukan keberhasilan, pujian, dan hukuman terhadap kehidupan seseorang (Pervin et al., 2010).

*Locus of control* mampu memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. karena *locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut (Narendra, 2018).

Karyawan memiliki persepsi bahwa keberhasilan mereka dalam bekerja maupun karir mereka karena mereka mendapat keberuntungan, berdasarkan wawancara tidak terstruktur dengan salah satu Wakabag produksi dan beberapa kepala regu, mereka mengatakan bahwa posisi yang mereka dapatkan saat ini karena keberuntungan, mereka berpendapat bahwa mereka belum layak untuk berada diposisi saat ini karena merasa kemampuan mereka belum memadai. Adapula karyawan yang mengalami penurunan jabatan dari Kasie menjadi Wakasubsie menganggap bahwa hal ini terjadi karena ketidakberuntungan, karena karyawan tersebut merasa sudah memberikan kinerja yang terbaik

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Narendra, 2018) dan (Chhabra & Mohanty, 2014) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya efikasi diri pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka OCB pegawai akan semakin meningkat dimana individu yang memiliki kepercayaan diri bahwa ia mampu melakukan pekerjaan dengan sukses akan merasa lebih bahagia dengan pekerjaannya, dibandingkan dengan individu yang takut bahwa kemungkinan mereka gagal. Ketakutan akan kegagalan akan membuat individu mengalami perasaan ketidakberdayaan, dibandingkan dengan individu yang percaya diri bahwa dirinya kompeten sehingga pegawai akan menjalin kerja sama yang baik anatar pegawai dalam melakukan pekerjaan. Individu dengan efikasi diri tinggi berarti lebih terlibat, lebih bertanggungjawab, lebih menikmati, dan lebih bahagia dengan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Keadaan ini mencerminkan penilaian diri yang kuat terhadap kompetensi diri.

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang sulit orang dengan *self efficacy* yang rendah akan mudah menyerah sementara *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada.

Menurut (Ghufron & Risnawati, 2010) mendefinisikan *self-efficacy* (efikasi diri) sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Meskipun Bandura menganggap *self*

*efficacy* terjadi pada suatu fenomena situasi khusus, para peneliti lain telah membedakan *selfefficacy* secara umum atau *generalized self efficacy*. Pada *self efficacy* secara umum menggambarkan suatu penilaian diri seberapa baik seseorang dapat melakukan suatu perbuatan pada situasi yang beraneka ragam.

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu (Muis et al., 2018). Menurut (Feist & Feist, 2010) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Mansor et al., 2013) yang menemukan bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka OCB pegawai akan semakin tinggi, dimana pegawai akan lebih menunjukkan sikap yang tanggung jawab serta memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai akan lebih mengedepankan kerja sama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan.

Karyawan dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam mencapai tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan.

*Locus of control* digambarkan sebagai dimensi dengan dua sisi yang berlawanan. Dimensi yang mencerminkan sejauh mana orang percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah dalam kendali mereka atau di luar kendali mereka (Jufrizen & Lubis, 2020)

*Locus of control* menurut (Munir & Mehsoon, 2010) adalah cerminan dari sebuah kecenderungan seorang individu untuk percaya bahwa dia mengendalikan peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (internal) atau kendali atas peristiwa yang terjadi dalam hidupnya itu berasal dari hal lain, misalnya kuasa orang lain (eksternal).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Piola et al., 2019) dan (Septiawati, 2019) yang menemukan bahwa *locus of control* mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

### **Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan yang tinggi maka OCB akan semakin tinggi dimana pegawai yang puas atas apa yang diterimanya, hasil kerja yang direspon baik oleh pimpinan maka pegawai akan lebih sadar dalam melakukan kerja sama dengan rekan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan.

Apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB (Zeinabadi, 2010).

Kepuasan kerja pegawai dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. (Rosmaini & Tanjung, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) dan (Rahman, 2014) yang menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*..

### **Pengaruh Self Efficacy terhadap Organization Citizenship Behavior Melalui Job Satisfaction**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin meningkatnya efikasi diri pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi sehingga OCB pegawai akan semakin meningkat dimana individu yang memiliki kepercayaan diri bahwa ia mampu melakukan pekerjaan dengan sukses akan merasa lebih bahagia dengan pekerjaannya, dibandingkan dengan individu yang takut bahwa kemungkinan mereka gagal. Ketakutan akan kegagalan akan membuat individu mengalami perasaan tidak berdayaan, dibandingkan dengan individu yang percaya diri bahwa dirinya kompeten sehingga pegawai akan merasa puas atas apa yang mereka kerjakan, Individu dengan efikasi diri tinggi berarti lebih terlibat, lebih bertanggungjawab, lebih menikmati, dan lebih bahagia dengan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Keadaan ini mencerminkan penilaian diri yang kuat terhadap kompetensi diri sehingga pegawai akan menjalin kerja sama yang baik antar pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat dimana ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban sehingga kerja sama antar pegawai akan semakin tinggi.

Semakin tinggi efikasi diri, maka semakin tinggi rasa percaya diri yang dimiliki dalam kemampuan untuk berhasil dalam suatu tugas. Individu dengan efikasi diri tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengalahkan tantangan. Efikasi diri memainkan peran yang sangat besar dikarenakan dapat membantu seseorang dalam menentukan pilihan, usaha mereka untuk maju, kegigihan dan ketekunan yang mereka tunjukkan dalam menghadapi kesulitan, dan derajat kecemasan atau ketenangan yang mereka alami saat mereka mempertahankan tugas-tugas yang mencakup kehidupan mereka.

*Self-efficacy* merupakan salah satu kemampuan pengaturan diri individu. *Self-efficacy* mengacu pada persepsitentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasi tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu (Muis et al., 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Sudibya, 2016) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh efikasi diri terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

### **Pengaruh Locus Of Control terhadap Organization Citizenship Behavior Melalui Job Satisfaction**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan *locus of control* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tercipta, sehingga OCB pegawai akan semakin tinggi, dimana pegawai akan lebih menunjukkan sikap yang tanggung jawab serta memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai akan lebih mudah puas dalam melakukan pekerjaan, dengan puasnya pegawai maka pegawai tersebut akan mengedepankan kerja sama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan.

Pegawai dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam mencapai tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan sehingga kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi.

*Locus of control* adalah sikap kepribadian yang dimiliki oleh setiap karyawan. Tingginya *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja dari karyawan tersebut sehingga OCB akan semakin meningkat.

*Locus of control* adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan dan kesempatan (Robbins, 2012)

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh *self efficacy* dan *locus of control* Terhadap *organizational citizenship behavior* dengan *job satisfaction* Pada PT Nusantara Card Semesta *Self efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Self Efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan *Locus of Control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui kepuasan kerja pada PT. Nusantara Card Semesta Medan

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain: Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan agar lebih percaya diri dalam melakukan pekerjaannya serta menyelesaikan masalah pekerjaan yang di hadapinya. Pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan agar lebih yakin atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja. Dalam menilai hasil pekerjaan pegawai pemimpin PT. Nusantara Card Semesta Medan diharapkan memberikan respon positif atas hasil kerja setiap pegawai. Dalam melakukan pekerjaan pegawai PT. Nusantara Card Semesta Medan diharapkan lebih menjalin kerja sama antara pegawai

## **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu: Dalam faktor mempengaruhi kinerja karyawan hanya *self efficacy* dan *locus of control* dan *job satisfaction* sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Seperti *quality of worlfe*, budaya organisasi, *perceived organizational support* Adanya keterbatasan penelitian ini dalam memperoleh sampel hanya menggunakan 80 orang sebagai sampel sedangkan masih banyak pada PT. Nusantara Card Semesta Medan Bagi penelitian dimasa yang akan datang agar dapat menggunakan objek perusahaan BUMN sebagai objek penelitian

## **REFERENSI**

Arianty, N. (2015). Pengaruh Pelimpahan Wewenang dan Koordinasi Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Asuransi Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(2), 80–91.

- Ayudiati, S. E. (2010). *Analisis Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja Dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan Tetap Bank Jateng Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Bahri, S., Zaki, M., & Zulkarnain, F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara. *Prosiding Konferensi Nasional Ke 7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyah (APPTMA)*, 200–208.
- Bismala, L. (2021). Pengaruh Efikasi Diri dan Kepribadian Dalam Membantu Internsi Kewirausahaan Mahasiswa. *Jurnal Pro Bisnis*, 14(1), 10–20.
- Chhabra, B., & Mohanty, R. P. (2014). Mediating role of organisation commitment in the relationship between job satisfaction and organisational citizenship behaviour: a study of Indian IT professionals. *Int Journal Indian Culture and Business Management*, 9(4).
- Dewi, N. M. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 7473–7499.
- Feist, J., & Feist, G. (2010). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghufron, M. N., & Risnawati, R. (2010). *Teori Teori Psikologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Helmy, I. (2016). Pengaruh Spiritual Leadership dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Workplace Spirituality Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 72–80.
- Jufrizen, J., & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Lau, W. K. (2012). The Impact of Personality Traits and Goal Commitment on Employess job satisfaction. *Business and Economics Journal*, 5(1), 29–42.
- Lodjo, F. S. (2013). Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan dan Efikasi diri Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 747–755.
- Mansor, A. A., Darus, M. H., & Dali. (2013). Mediating Effect of Self-Efficacy on SelfLeadership and Teachers' Organizational Citizenship Behavior: A Conceptual Framework. *Internasional Journal Of Business and Management Studies*, 2(1), 1–11.
- Muis, M. R., Nasution, M. I., Azhar, M. E., & Radiman, R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Self Efficacy Terhadap Kelelahan Emosional Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(1), 131–142.
- Munir, S., & Mehsoon, S. (2010). Examining Locus of Control (LOC) as a Determinant of Organizational Commitment among University Professors in Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(3), 1–19.
- Narendra, N. M. (2018). Pengaruh Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(2), 621–636.
- Nooralizad, R., Nadeholi, G., & Parivash, J. (2011). A causal model depicting the influence of spiritual leadership and some organization and individual variables on workplace spirituality. *Journal of Advance in Management*, 4(5), 90–99.
- Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O. P. (2010). *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: Kencana.
- Piola, M. P. S., Poppy, M., & Rahmisyari. (2019). Influence Of Locus Of Control On Organizational Citizenship Behavior Employees In Companies Dringking Water Area. *Gorontalo Manajement Research*, 2(2), 102–116.

- Rastagar, Abbas, A., & Nina, P. (2013). A Study of The Relationship Between Organizational Justice and Turnover Intentions: Evidence from Iran. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 1(2), 1–10.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Subagyo, A. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja dan SelfEfficacy Terhadap Komitmen Organisasional Dosen Politeknik Negeri Semarang. *Orbith*, 10(1), 74–81.
- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Dilkat, Promosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116.
- Tanjung, H. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 4(2), 36–49.
- Widiyanti, F., & Rizal, A. (2022). Organizational Citizenship Behavior (OCB): Pengaruh Quality of Work Life dan Self-Efficacy. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), 1131–1138.
- Wijayanti. (2014). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Melalui Komitemen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 77–88.
- Zeinabadi, H. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment As Antecedents Of Organizational Citizenship Behavioral (OCB) Of Teachers. *Procedia Social and Behavioral*, 998–1003.