

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN *DUKUNGAN ORGANISASI* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

**NAMA : MAYA DILAH ARUMMITA
NPM : 1805160560
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 02 Desember 2022, Pukul 14:00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : MAYA DILAH ARUMMITA
N P M : 1805160560
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABELINTERVENING DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN

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

TIM PENGUJI

Pengaji I

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

Pengaji II

(ASRIZAL EFENDY NST, S.E., M.Si)

Pembimbing

(SUSI HANDAYANI, S.E., M.Si)

Ketua

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

Sekretaris

(Asoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : MAYA DILAH ARUMMITA
NPM : 1805160560
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2022

Pembimbing



SUSI HANDAYANI, SE., M.M.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen



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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



HEKIANORI, S.E., M.M., M.Si.



UMSU

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

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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Maya Dilah Arummita
PM : 1805160560
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Dosen Pembimbing : Susi Handayani, SE., M.M
Judul Penelitian : Pengaruh Iklim Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Dinas Perhubungan Kota Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Pendalaman fenomena	6/7-22	A
Bab 2	- Penjelasan teori	14/7-22	B
Bab 3	- Populasi & Sampel & perbalki	20/7-22	B
Bab 4	- Pertajam Pembahasan	10/9-22	A
Bab 5	- Perbaiki saran	3/10-22	B
Daftar Pustaka	- Mendeley	3/10-22	B
Persetujuan Sidang Meja Hijau	- Acc.	4/10-22	B

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

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

Medan, 4 Oktober 2022
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

SUSI HANDAYANI, SE., M.M

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAYA DILAH ARUMMITA
NPM : 1805160560
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Iklim Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Dinas Perhubungan Kota Medan

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan



MAYA DILAH ARUMMITA

**PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN *DUKUNGAN ORGANISASI* TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA MEDAN**

ABSTRAK

Oleh

Maya Dilah Arummita

Program Studi Manajemen

email: mayadilaharummita20@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh iklim organisasi dan dukungan organisasi Terhadap *organizational citizenship behavior* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Perhubungan Kota Medan. Baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisis statistik yakni *partial least square – structural equation model* (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Adapun hasil penelitian menunjukkan iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi iklim organisasi maka semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior*. Dukungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi dukungan organisasi maka semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior*. Iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi iklim organisasi di perusahaan makin tinggi tingkat kepuasan kerja dukungan berpengaruh positif signifikan terhadap proses kepuasan kerja. Semakin baik dukungan organisasi yang tersedia maka semakin meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap proses *organizational citizenship behavior*. Semakin baik kepuasan kerja karyawan maka semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Iklim Organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat iklim organisasi seseorang maka kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* semakin tinggi atau meningkat. Dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja. Semakin rendah dukungan organisasi yang diberikan maka kepuasan kerja akan menurun yang nantinya akan menuruni *organizational citizenship behavior*. Nilai *R-Square adjust* yang diperoleh pada variabel *organizational citizenship behavior* adalah 0.591 untuk variabel *organizational citizenship behavior*. nilai tersebut menginterpretasikan bahwa variabel iklim organisasi dan dukungan organisasi hanya mampu menjelaskan varian *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja sekitar 59,1%, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Iklim Organisasi, Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

**ORGANIZATIONAL INFLUENCE OF CLIMATE AND SUPPORT
ORGANIZATION ON ORGANIZATIONAL BEHAVIOR OF PRIDE
THROUGH JOB SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE IN THE DEPARTMENT OF
TRANSPORTATION
MEDAN CITY**

ABSTRACT

By

Maya Dilah Arummita

Management Study Program

email: mayadilaharummita20@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of organizational climate and organizational support on the behavior of organizational citizens with satisfaction as an intervening variable at the Medan City Transportation Agency. Be it directly or indirectly. This study uses a quantitative approach and statistical analysis, namely partial least squares - structural question model (PLSSEM) which aims to carry out path analysis (path) with latent variables. The results of the study show that organizational climate has a significant positive effect on the behavior of organizational members. The higher the organizational climate, the higher the level of organizational citizenship behavior. Work support has a significant positive effect on the behavior of organizational members. The higher the organizational support, the higher the level of organizational citizenship behavior. Organizational climate has a significant positive effect on job satisfaction. The higher the organizational climate in the company, the higher the level of job satisfaction, the influence of a significant positive effect on the process of job satisfaction. The better the organizational support available, the higher the job satisfaction. Job satisfaction has a significant effect on the process of organizational citizenship behavior. The better the job satisfaction of employees, the better the behavior of organizational citizens. Organizational climate influences the behavior of organizational members through employee job satisfaction. The higher the level of organizational climate, the higher one's job satisfaction and organizational citizenship behavior. Organizational support has no effect on the behavior of organizational members through job satisfaction. The lower the organizational support provided, the lower job satisfaction will be, which in turn will decrease organizational citizenship behavior. The adjusted R-Square value obtained for the organizational citizenship behavior variable is 0.591 for the organizational citizenship behavior variable. this value interprets that organizational climate and organizational support variables are only able to explain the variance of organizational citizenship behavior through job satisfaction of around 59.1%, the rest is influenced by other factors not mentioned in this study.

Keywords: Organizational Climate, Organizational Support, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Iklim Organisasi Dan Dukungan organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Perhubungan Kota Medan”**. Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Suheri** dan Ibu **Mujiani** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian

dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Susi Handayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Buat seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Medan, Juli 2022

Penulis

MAYA DILAH ARUMMITA
1805160560

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Uraian Teori	11
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2.1.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2.1.1.2 Aspek-aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2.1.1.4 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
2.1.2 Iklim Organisasi	24
2.1.2.1 Pengertian Iklim Organisasi	24
2.1.2.2 Dimensi Iklim Organisasi	27
2.1.2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi	29

BAB 5	PENUTUP	95
	5.1 Kesimpulan	95
	5.2 Saran	96
	5.3 Keterbatasan Penelitian	97

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	58
Tabel 3.2 Indikator Iklim Organisasi	59
Tabel 3.3 Indikator Dukungan organisasi.....	60
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Kerja	60
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.4 Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Variabel Iklim Organisasi.....	72
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Variabel Dukungan Organisasi	73
Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Kerja	74
Tabel 4.7 Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Variabel Organizational Citizenship Behavior.....	75
Tabel 4.8 Cross Loading	78
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	79
Tabel 4.10 Composite Reliability	80
Tabel 4.11 Cronbach Alpha	11
Tabel 4.12 Estimation Weight	81
Tabel 4.13 R-Square	82
Tabel 4.14 T-Statistics dan P-Values	83
Tabel 4.15 Intervening T Statistic dan P Values.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap OCB.....	46
Gambar 2.2 Pengaruh Perceiver Organizational Support Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	48
Gambar 2.3 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	49
Gambar 2.4 Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kepuasan Kerja.....	50
Gambar 2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB.....	51
Gambar 2.6 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap <i>OCB</i> melalui Kepuasan Kerja	52
Gambar 2.7 Pengaruh Dukungan organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> melalui Kepuasan Kerja	55
Gambar 2.8 Paradigma Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS	77

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kesuksesan suatu perusahaan atau instansi dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset yang paling berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan, karena manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting untuk menghadapi perubahan yang terjadi dimasa depan. Karena SDM sangat menentukan keberhasilan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas sumber daya yang rendah tentunya akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Sedangkan perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat sekarang ini, fleksibilitas karyawan merupakan hal yang sangat penting, karena tugas semakin sering dikerjakan dalam tim. Perusahaan menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. Menurut (Robbins & Judge, 2017), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Perusahaan sebagai tempat bagi sumber daya manusia yang beragam, salah satunya adalah perusahaan pemerintah. Dinas Perhubungan Kota Medan adalah dinas yang berwenang akan lalu lintas angkutan jalan kepada daerah

provinsi dan kabupaten kota Medan. Dalam menunjang aktivitas para pegawainya, Dinas Perhubungan Kota Medan menyediakan beberapa sarana untuk mempermudah serta memperlancar tugas dan tanggung jawab para pegawai agar dapat terlaksana dengan baik, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Medan menyediakan sarana berupa transportasi, seragam, dan juga alat komunikasi di lapangan. Tidak hanya itu, pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan juga harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai dengan misinya meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, baik aparatur maupun masyarakat.

Dinas perhubungan dituntut mempunyai karyawan yang memiliki peran ekstra, kepribadian yang baik, serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Namun ditemukan masih banyak beberapa pegawai yang tidak mematuhi peraturan perusahaan serta pelayanan kepada masyarakat yang masih rendah. Ini diperlihatkan dengan terdapat banyaknya complain dari masyarakat yang mengindikasikan masih rendahnya komitmen serta sikap peran ekstra dari karyawan tersebut. Hal ini ditandai dengan pegawai dalam bekerja masih menunggu perintah dari atasan, jika tugas pokoknya sudah selesai maka pegawai kurang inisiatif dari pegawai tersebut untuk mengerjakan pekerjaan yang lain. Ketika ada suatu permasalahan yang dialami pada salah satu pegawai, maka pegawai yang yang lain tidak memberikan solusi atau saran secara langsung tetapi menyarankan agar penyelesaian masalah tersebut didiskusikan dengan pimpinan, serta antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya kurang saling membantu atau kurang bekerja sama.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan oleh perusahaan (Kreitner, 2015). (Organ, D.W., Podsakof, M.P., & MacKenzie, 2016), mendefinisikan bahwa OCB adalah perilaku bebas individu yang secara eksplisit atau secara tidak langsung diakui oleh sistem formal, dan secara agregat berfungsi dengan efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ditandai dengan perilaku individu yang secara sukarela memberikan kontribusi peran ekstra diluar job description mereka untuk organisasi (Organ, D.W., Podsakof, M.P., & MacKenzie, 2016). Orang yang menampilkan perilaku OCB disebut sebagai karyawan yang baik (good citizen). Contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins & Judge, 2017).

Salah satu faktor penting yang membentuk *Organizational Citizenship Behavior* adalah iklim organisasi. Menurut (Hang, 2016), mereka menjelaskan bahwa pada umumnya iklim organisasi mengarah pada bagaimana para karyawan memandang lingkungan kerja mereka yang akhirnya mempengaruhi sikap dan perilaku terhadap pekerjaan. Kualitas dari iklim organisasi dapat dinilai baik atau buruk dalam lingkungan kerja mereka yang mampu mencapai tujuan dan banyak hal yang bermanfaat bagi organisasi, berusaha terlibat dalam pekerjaan dan memberikann kualitas layanan terbaik terhadap perusahaan atau instansi tertentu.

(Shim, J. K & Siegel, 2014) menjelaskan juga sebaliknya bahwa iklim yang buruk dapat terlihat dari tingkat prestasi karyawan yang semakin rendah, role overload yang semakin tinggi, konflik terhadap peran atau tugas yang dikerjakan dan kelelahan emosional dalam diri mereka. Iklim organisasi juga dapat berdampak positif maupun negatif bergantung pada perasaan dan kebutuhan karyawan dalam bekerja. Iklim ditentukan dari faktor seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi sehingga membentuk perilaku positif yang tidak lain adalah OCB.

Selain iklim organisasi, *perceive organizational support* atau persepsi dukungan organisasi. Menurut (Shore, L. M., & Wayne, 2013), persepsi dukungan organisasional adalah keyakinan global yang dikembangkan oleh karyawan mengenai sejauh mana komitmen organisasi pada mereka (pegawai) dilihat dari penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka dan perhatian organisasi terhadap kehidupan mereka.

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2014), mendefinisikan kepuasan kerja adalah pemenuhan dan pemuasan kebutuhan khusus yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2014).

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing masing individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat

kepuasan yang dirasakan (As'ad, 2012). Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Fenomena iklim organisasi pada Dinas Perhubungan Kota Medan adalah adanya keberagaman karakteristik atau nilai yang ada dalam diri masing-masing pegawai negeri sipil dinas Perhubungan Kota Medan yang tentunya akan sulit diukur. Permasalahan ini dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai negeri sipil apabila iklim organisasi yang sehat dan menyenangkan tidak terintegritasi dengan baik. Hal ini pada umumnya terjadi dikarenakan pekerjaan yang keras dan kejam pada saat ini, seringkali kita mendengar berbagai masalah, konflik dan kejahatan yang mengakibatkan dapat merugikan pegawai serta orang lain. Salah satunya yaitu kecemburuan sosial antara sesama rekan kerja yang tidak profesional dilakukan oleh atasan yang mengakibatkan sering terjadinya fitnah serta omongan-omongan yang menjatuhkan sesama pegawai agar mendapat perhatian dari atasan untuk mendongkrak popularitas serta kenaikan jabatan yang sangat merugikan bagi setiap insan yang terkena didalamnya.

Selain itu juga seringkali terjadi kecemburuan sosial hubungan yang tidak profesional antara atasan dan bawahan yang mengakibatkan terjadi berbagai konflik yang membuat hubungan antara atasan dan bawahan serta sesama pegawai kurang harmonis yang mengakibatkan kinerja para pegawai tidak solid dan tidak kompak yang berdampak kepada kinerjanya.

Permasalahan pada *dukungan organisasi* bahwa kurangnya perhatian organisasi atas kepuasan kerja karyawan, dan kurangnya dukungan yang positif dari perusahaan kepada pegawainya. Hal tersebut terjadi karena terkadang

pegawai kurang mendapat dukungan dari dinas atau atasan terhadap apa yang telah mereka kerjakan. Selain itu, ada beberapa posisi kerja yang tidak sesuai dengan keahlian pegawai. Bahkan, mereka ada yang mengatakan terkadang kontribusi yang mereka berikan kurang dihargai dan ide-ide pegawai kurang mendapat perhatian dari instansi.

Lain halnya dengan kepuasan kerja pegawai, Kenyataan yang dialami bahwa para Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan dihadapkan dengan berbagai peraturan dan prosedur kerja sesuai yang ditetapkan organisasi. Kejelasan organisasi dan sistem penghargaan bagi para pegawai honorer terutama pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan merupakan beberapa faktor yang turut mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, hal ini menyangkut persepsi mereka terhadap sistem insentif, kelengkapan sarana kerja, serta kehangatan hubungan kerja dengan atasan maupun sesama kerja. Kebutuhan tersebut merupakan sumber-sumber kepuasan kerja yang perlu mendapat pemenuhan yang semakin baik.

Kehangatan hubungan kerja di tempat pekerjaan, perhatian organisasi terhadap sarana dan prasarana yang semakin memadai, penghargaan pegawai yang semakin baik perlu mendapat perhatian atasan karena faktor-faktor tersebut memberikan sumbangan positif terhadap keberlangsungan organisasi.

Penelitian yang melibatkan tema kepuasan kerja pegawai, iklim organisasi, *dukungan organisasi* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* bagi pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Iklim Organisasi Dan Dukungan organisasi Terhadap**

Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Dinas Perhubungan Kota Medan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang akan menjadi pokok pembahasan, yaitu:

1. Pegawai dalam bekerja masih menunggu perintah dari atasan, jika tugas pokoknya sudah selesai maka pegawai kurang inisiatif dari pegawai tersebut untuk mengerjakan pekerjaan yang lain.
2. Iklim kerja yang kurang kondusif yang ditandai dengan kecemburuan sosial antara sesama rekan kerja yang tidak profesional dilakukan oleh atasan yang mengakibatkan sering terjadinya fitnah serta omongan-omongan yang menjatuhkan sesama pegawai agar mendapat perhatian.
3. Pegawai kurang mendapat dukungan dari dinas atau atasan terhadap apa yang telah mereka kerjakan.
4. Adanya persepsi pegawai terhadap sistem insentif, kelengkapan sarana kerja, serta kehangatan hubungan kerja dengan atasan maupun sesama kerja kurang terjalin dengan baik.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ada beberapa yang menjadi batasan yang akan di teliti, yang bertujuan untuk memfokuskan pada masalah dalam penelitian. Yang menjadi masalah utama dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship*

Behavior pegawai yaitu sebagai variabel terikat (Y), sedangkan pada iklim organisasi dan *dukungan organisasi* adalah variabel bebas (X) dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening atau variabel yang memediasi hubungan antara iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang terdapat pada penelitian tersebut, adapun rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah ada pengaruh antara iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan?
2. Apakah ada pengaruh antara dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan?
3. Apakah ada pengaruh antara iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan?
4. Apakah ada pengaruh antara dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan?
5. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan?
6. Apakah ada pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui keuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan?
7. Apakah ada pengaruh dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui keuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, adapun tujuan-tujuan yang di ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui keuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui keuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran atau mengembangkan Kepuasan Kerja, iklim organisasi, dukungan organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* serta teori-teori terhadap ilmu pengetahuan dari penelitian.

2. Manfaat Praktis

Memberi pengetahuan yang berarti bagi Dinas Perhubungan Kota Medan dalam melakukan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik dengan memperhatikan Kepuasan Kerja, iklim organisasi dan dukungan organisasi.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

2.1.1 *Organizational Citizenship Behavior*

2.1.1.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Peran perilaku yang dituntut dari seorang karyawan meliputi in role dan ekstra role (Soegandhi, 2013) menyatakan bahwa perilaku extra role yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku ini cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya dan juga menyelaraskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya. Perilaku extra role ini disebut juga dengan perilaku kewarganegaraan atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Ahdiyana, 2011) juga menyatakan OCB sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (ekstra-role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan.

Pada tahun 1977 untuk pertama kalinya istilah *Organizational Citizenship Behavior* diperkenalkan oleh Organ (Fitrianasari, 2013). OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit

di akui dalam sistem pemberian penghargaan dan secara keseluruhan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi.

Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan pada deskripsi jabatan tertentu melainkan perilaku yang berdasarkan pilihan pribadi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk di dalam deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan oleh karyawan tidak akan mendapatkan hukuman.

Menurut (Anggriani, 2014) berpendapat bahwa organisasi akan berfungsi lebih efektif jika karyawan memberikan kontribusi yang melebihi tugas-tugas formalnya. Karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai OCB yang lebih baik, dibandingkan dengan karyawan yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja kurang baik. Sehingga ketika di dalam sebuah organisasi perusahaan seorang karyawan memiliki OCB yang tinggi yaitu mampu bekerja ekstra diluar deskripsi kerja dengan berdasarkan keinginan sendiri maka akan lebih mudah membantu perusahaan berfungsi secara efektif untuk mencapai tujuannya. OCB adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Satwika & Himam, 2014). Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk

melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu- waktu (Robbins & Judge, 2017).

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *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

2.1.1.2 Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Fitrianasari, 2013) *Organizational Citizenship Behavior* terdiri dari lima aspek utama yaitu :

a. Altruism

Perilaku karyawan produksi yang membantu orang lain yang mengalami kesulitan baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. Conscientiousness

Perilaku suka rela karyawan produksi yang ditunjukkan dengan melampaui persyaratan minimum peran organisasi dibidang kehadiran, mematuhi aturan dan peraturan mengambil istirahat. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

Perilaku karyawan produksi yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Dimensi ini mengarah pada kesediaan karyawan menerima apapun yang ditetapkan oleh organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sewajarnya.

d. *Courtesy*

Perilaku karyawan produksi yang merujuk pada usaha untuk mencegah masalah pekerjaan yang akan timbul terhadap pihak luar ataupun relasi kerja. Dimensi ini mengarah pada perilaku karyawan yang menghargai dan memperhatikan hak orang.

e. *Civic Virtue*

Perilaku karyawan produksi yang menunjukkan bahwa karyawan bertanggung jawab berpartisipasi dalam, terlibat dalam, atau prihatin dengan kelangsungan hidup perusahaan. Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Menurut (Podsakoff, 2014) menyatakan ada tujuh aspek *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

a. *Helping*

Merupakan bentuk perilaku sukarela individu untuk menolong individu lain atau mencegah terjadinya permasalahan yang terkait dengan pekerjaan (*workrelated problem*).

b. *Sportmanship*

Kemauan atau keinginan untuk menerima (toleransi) terhadap ketidaknyamanan yang muncul dan penentuan kerja tanpa komplain.

c. *Organizational loyalty*

Merupakan bentuk perilaku loyalitas individu terhadap organisasi seperti menampilkan image positif tentang organisasi, membela organisasi dari ancaman eksternal, dan mendukung serta membela tujuan organisasi.

d. *Organizational compliance*

Merupakan bentuk perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur dan regulasi organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi.

e. *Individual initiative*

Merupakan bentuk self-motivation individu dalam melaksanakan tugas secara lebih baik atau melampaui standar/ level yang ditetapkan.

f. *Civic virtue*

Merupakan bentuk komitmen kepada organisasi secara makro atau keseluruhan seperti menghadiri pertemuan, menyampaikan pendapat atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.

g. *Self-Development*

Bentuk perilaku individu yang sukarela meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan sendiri seperti mengikuti kursus, pelatihan, seminar atau mengikuti perkembangan terbaru dari bidang yang ia kuasai.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan aspek-aspek OCB meliputi: *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, civic virtue, helping, sportsmanship, organizational loyalty, organizational compliance, individual initiative, civic virtue* dan *self-development*. Sementara aspek yang akan dipilih oleh peneliti yaitu aspek yang dikemukakan oleh Organ et al. (2015) yang nantinya akan digunakan sebagai alat ukur OCB, karena menurut peneliti kelima aspek tersebut yaitu *altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue*, dan *conscientiousness* lebih mudah dipahami dan di amati untuk melihat perilaku OCB pada karyawan.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Di antara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap inetraksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin (Novliandi, 2017).

a. Budaya dan iklim organisasi

Menurut (Fitrianasari, 2013) terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya OCB. (Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, 2013) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan

tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja karyawan apabila karyawan:

1. Merasa puas dengan pekerjaannya.
2. Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas.
3. Percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Iklm 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.

Menurut (Konovsky, 2014) menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, karyawan akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship*.

a. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. (George, 2012) berpendapat bahwa 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.

Meskipun suasana hati dipengaruhi (sebagian) oleh kepribadian, suasana hati juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan karyawan secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, karyawan akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, 2013).

b. Persepsi terhadap organisasioanal

Studi (Shore, L. M., & Wayne, 2013) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasioanal (*Perceived Organisasioanal 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*.

c. Persepsi terhadap kualitas interaksi atas bawahan

Kualitas interaksi atas bawahan juga diyakini sebagai faktor untuk memprediksi *Organizational Citizenship Behavior*. Minner (1988) mengemukakan bahwa interaksi atasan-bawahan yang

berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan. Menurut (Riggio, 2013) menyatakan bahwa apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga karyawan termotivasi untuk melakukan “lebih dari” yang diharapkan oleh atasan karyawan.

a. Masa kerja

Menurut (Greenberg, J. & Baron, 2014) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin (*gender*) berpengaruh pada OCB. Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki keterdekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa karyawan memiliki “investasi” di dalamnya.

b. Jenis kelamin

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

Perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB yang dimiliki, di mana perilaku menolong wanita lebih besar dari pada pria. Menurut (Morrison, 2015) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, di mana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in role* wanita dibanding pria. Bukti-bukti tersebut membuktikan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan, dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan wanita.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atas bawahan, masa kerja, dan jenis kelamin. Meninjau faktor-faktor OCB

di atas, peneliti memilih faktor kepribadian. Menurut (A.Kusuma Wardani, 2012) menyatakan bahwa faktor kepribadian merupakan sesuatu yang melekat pada diri karyawan dan lebih sulit untuk di ubah sehingga memiliki pengaruh yang lebih stabil dan bertahan pada OCB. Kepribadian dalam penelitian ini dilihat berdasarkan *Big Five Personality* yang dikembangkan oleh Costa dan McCrae, yang terdiri dari dari dimensi *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, dan *openness to experience*.

Menurut (Feist, 2012) menyatakan bahwa *big five personality* adalah salah satu teori kepribadian yang dapat memprediksi dan menjelaskan perilaku secara baik. *Big Five Personality* merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui sifat yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor. Sementara peneliti hanya berfokus pada dua dimensi dari beberapa dimensi yang ada, yaitu dimensi *extraversion* dan dimensi *conscientiousness* yang akan dilibatkan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini dan di anggap mampu menjadi prediktor utama dibandingkan dengan dimensi lainnya terhadap OCB.

2.1.1.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Podsakoff, 2014) membagi OCB menjadi tujuh indikator:

1. Perilaku membantu

Yaitu perilaku membantu teman kerja secara sukarela dan mencegah

terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Dimensi ini merupakan komponen utama dari OCB. Organ menggambarkan dimensi ini sebagai perilaku altruism, pembuat/ penjaga ketenangan dan menyemangati teman kerja. Dimensi ini serupa dengan konsep fasilitas interpersonal, perilaku membantu interpersonal, OCB terhadap individu (OCB-I) dan perilaku membantu orang lain.

2. Kepatuhan terhadap organisasi

Yaitu perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan. Karyawan yang menginternalisasikan peraturan perusahaan secara sadar akan mengikutinya meskipun pada saat sedang diawasi. Dimensi ini serupa dengan konsep kepatuhan umum dan menaati peraturan perusahaan.

3. Sportsmanship

Yaitu tidak melakukan keluhan mengenai ketidaknyamanan bekerja, mempertahankan sikap positif ketika tidak dapat memenuhi keinginan pribadi, mengizinkan seseorang untuk mengambil tindakan demi kebaikan kelompok. Dimensi ini serupa dengan konsep menghargai perusahaan dan tidak mengeluh.

4. Loyalitas terhadap organisasi

Didefinisikan sebagai loyalitas terhadap organisasi, meletakkan perusahaan di atas diri sendiri, mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, serta mempromosikan reputasi organisasi.

5. Inisiatif individual

Sama dengan apa yang disebut Organ sebagai kesadaran

(conscientiousness), merupakan derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan. Dimensi ini serupa dengan konsep kerja pribadi dan sukarela mengerjakan tugas.

6. Kualitas sosial

Dijelaskan sebagai tindakan keterlibatan yang bertanggung jawab dan konstruktif dalam proses politik organisasi, bukan hanya mengekspresikan pendapat mengenai suatu pemberian, tetapi mengikuti rapat, dan tetap mengetahui isu yang melibatkan organisasi.

7. Perkembangan diri

Meliputi keterlibatan dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi.

Salah satu indikator yang paling sering digunakan untuk mengkonseptualisasi OCB adalah indikator yang dikembangkan oleh Organ (Saleem, 2013). Menurut (Saleem, 2013) OCB dibangun dari lima indikator yang masing- masing bersifat unik, yaitu:

1. Altruism yaitu membantu orang lain untuk melakukan pekerjaan mereka.
2. Conscientiousness yaitu berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum, misalnya tidak absen di hari kerja.
3. Civic virtue adalah perilaku berpartisipasi dan menunjukkan kepedulian terhadap kelangsungan hidup organisasi.

4. Sportmansip adalah menunjukkan kesediaan untuk mentolerir kondisi tidak menguntungkan tanpa mengeluh.
5. Courtesy yaitu perilaku bersifat sopan dan sesuai aturan sehingga mencegah timbulnya konflik interpersonal.

2.1.2 Iklim Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Iklim Organisasi

Iklim organisasi yang baik dalam bekerja menimbulkan kenyamanan, saling menghormati dan kebersamaan dalam bekerja. Iklim organisasi yang baik menjadi modal awal suatu organisasi untuk dapat mempengaruhi perilaku para anggota organisasi dan dapat membentuk nilai karakteristik dari suatu organisasi. Iklim organisasi merupakan sebuah gambaran suasana internal lingkungan organisasi yang dirasakan oleh para anggota organisasi selama mereka beraktivitas dalam rangka untuk tercapainya tujuan organisasi. Iklim organisasi sebagai suatu yang perlu diukur pada lingkungan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung yang berpengaruh pada karyawan dan pekerjaannya dimana suasana di tempat mereka bekerja mereka.

Menurut (Simamora, 2016) menyatakan bahwa iklim organisasi merupakan lingkungan internal atau psikologi organisasi juga dapat dipandang dapat mempengaruhi perilaku para anggota di dalamnya dan iklim organisasi tersebut terbentuk karena adanya kegiatan-kegiatan di suatu dalam organisasi. Menurut (Simamora, 2016) menyatakan bahwa iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan sumber daya manusia yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa

disetiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda-beda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang oleh suatu organisasi atau sifat-sifat para individu anggota organisasi yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut.

Menurut (Wirawan, 2014) menyatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh para anggota organisasi yang memengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu karakteristik atau sifat organisasi. Iklim organisasi adalah gambaran kolektif yang bersifat umum terhadap suasana kerja organisasi yang membentuk harapan dan perasaan para karyawan sehingga kinerja karyawan meningkat.

Menurut (Wirawan, 2014) menyatakan iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku disetiap anggotanya. Iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan kerja yang menentukan munculnya motivasi dari anggota organisasi.

Menurut (Swastha, 2014) menyatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas dari setiap proses interaksi didalam sebuah organisasi untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sehingga karyawan akan melakukan penilaian-penilaian tentang perusahaan dan membentuk persepsi dalam dirinya tentang iklim organisasi tempatnya bekerja. Jika para karyawan mempersepsikan bahwa perusahaan menerapkan peraturan yang tidak memiliki kesesuaian dengan nilai dirinya, maka kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja. Sebaliknya jika para karyawan

mempersiapkan perusahaan menerapkan peraturan yang memiliki kesesuaian dengan nilai dirinya, maka kepuasan akan tercipta.

Menurut (Satrio, K. B., Suwandana, 2017) menyatakan bahwa iklim organisasi juga merupakan suasana organisasi adalah serangkaian lingkungan kerja di sekitar tempat kerja yang berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang akhirnya menjadikan tujuan organisasi cepat tercapai. Menurut Putra dkk iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung dialami oleh anggota organisasi, sehingga mempengaruhi perilaku mereka. Menurut Kusmaningtyas iklim organisasi merupakan karakteristik yang membedakan satu organisasi dengan organisasi lainnya yang mempengaruhi karyawan, sehingga bersedia bekerja dengan rela tanpa dipaksa.

Menurut (Caesar, A., Hadi, A., 2016) menyatakan bahwa iklim sebagai suatu persepsi atau anggapan bersama-sama mengenai kebijakan organisasi, pelaksanaan kebijakan dan prosedur-prosedur baik formal maupun informal. Iklim sebagai suatu representasi dan tujuan-tujuan organisasi dan alat-alat dan cara-cara yang ditiru dan dijalankan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Fey dan Beamish menyatakan bahwa dalam konsep yang bersifat tradisional, iklim organisasi bertujuan untuk menggambarkan kondisi sepihak dari suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu.

Menurut (Haryanti, 2016) menyatakan bahwa Iklim organisasi merupakan seperangkat sifat-sifat terukur (*measurable properties*) dari

lingkungan kerja yang dirasakan atau dilihat secara langsung atau tidak langsung oleh orang hidup yang bekerja dilingkungan tersebut dan diasumsikan memengaruhi motivasi dan perilaku mereka. Menurut (Torang, 2017) menyatakan bahwa kita dilahirkan dalam organisasi, dididik oleh organisasi, dan hampir semua diantara kita menghabiskan hidup kita bekerja untuk berorganisasi. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa organisasi adalah entitas sosial dikoordinasikan secara sadar dengan batasan yang dapat diidentifikasi dan bekerja terus menerus untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian apabila karyawan merasa bahwa iklim organisasi yang ada di tempat mereka bekerja cukup kondusif dan menyenangkan, sehingga dapat bekerja dengan baik dan produktif untuk mencapai tujuan pekerjaan dan karyawan akan merasa puas.

2.1.2.2 Dimensi Iklim Organisasi

Iklim organisasi sebagai pengukuran atas harapan karyawan tentang hal yang disukai dalam perusahaan. Menurut (Wirawan, 2014) menyatakan ada enam dimensi yang diperlukan untuk mengukur iklim organisasi, yaitu:

1. Struktur (*Structure*)

Struktur organisasi merefleksikan persaaan organisasi secara baik dan mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur rendah jika mereka merasa tidak ada

kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan mengambil keputusan.

2. Standar-standar (*Standards*)

Standar-standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar yang tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan harapan yang lebih rendah untuk kinerja. Persepsi tanggung jawab yang tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan problemnya sendiri. Tanggung jawab para karyawan yang rendah menunjukkan bahwa dalam pengambilan resiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab merefleksikan perasaan para karyawan bahwa mereka menjauh “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi bertanggung jawab yang tinggi menunjukkan anggota organisasi merasa didorong untuk memecahkan problem. Tanggung jawab rendah menunjukkan pengambilan resiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

4. Penghargaan (*Recognition*)

Penghargaan mengindikasikan bahwa anggota organisasi akan merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas pekerjaan secara baik. Penghargaan tinggi merupakan ukuran penghargaan dihadapkan

dengan kritik dan hukuman pekerjaan, iklim kerja yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik.

5. Dukungan (*Support*)

Dukungan yang positif dari pimpinan dan para pegawai lainnya akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu, serta adanya hubungan baik antar pekerja didalam lingkungan kerja.

6. Komitmen (*Commitment*)

Komitmen merefleksikan perasaan bangga anggota terhadap organisasi dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Perasaan komitmen artinya pegawai berpartisipasi terhadap tujuan organisasi.

2.1.2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi

Menurut (Wirawan, 2014) menyatakan bahwa ada lima faktor- faktor yang mempengaruhi iklim organisasi kerja karyawan, antara lain :

1. Penempatan Personalia

Masalah penempatan personalia atau penempatan sangat penting, karena apabila terjadi kesalahan dalam penempatan dapat menjadikan perilaku pegawai menjadi terganggu dan pada akhirnya bisa merusak iklim organisasi. Dalam penempatan seorang pemimpin hendaknya melihat berbagai aspek atau kondisi seperti, spesialisasi yang dimiliki, kegemaran, keterampilan, pengalaman watak.

2. Pembinaan Hubungan Komunikasi

Dalam lingkungan organisasi bahwasanya tidak luput dari proses komunikasi, dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangat berperan dan iklim organisasi tercipta karena adanya komunikasi. Hubungan yang dibangun bersifat formal dan non formal. Komunikasi yang bersifat formal dapat berlangsung dalam suasana rapat atau kegiatan formal lainnya. Komunikasi yang bersifat informal berlangsung dalam kegiatan diluar kedinasan, misalnya saat istirahat di luar forum formal.

3. Pendinasan dan Penyelesaian Konflik

Setiap organisasi akan mengalami perubahan atau perkembangan dalam setiap aspeknya seiring dengan perubahan lingkungan. Proses perubahan ini sangatlah penting untuk mengantisipasi supaya tidak terjadi stagnasi bahkan kemunduran organisasi. Peran pimpinan ini yaitu membuat para personil atau pegawai menjadi lebih dinamis dan mampu mendukung kemajuan organisasi.

4. Pengumpulan dan Pemanfaatan informasi

Informasi memegang peranan yang penting dalam organisasi sebagai penghubung antara bagian dalam organisasi, agar tercipta keutuhan dalam organisasi.

5. Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan kerja sering disebut juga sebagai suasana atau keadaan dalam kerja. Adapun yang dimaksud hal ini yaitu mencakup keadaan fasilitas atau sarana yang ada, misalnya ruangan untuk pimpinan, ruang rapat, lobi, ruang kerja pegawai, ruang tamu dan lain- lain. Kondisi

fasilitas ini sebenarnya tidak langsung mempengaruhi sehat tidaknya iklim kerja tetapi memberikan efek terhadap suasana hati pegawai yang ada di dalam dirinya.

Menurut (Wirawan, 2014) menyatakan bahwa ada empat prinsip faktor-faktor yang mempengaruhi iklim, yaitu :

1. Manajer/pimpinan

Pada dasarnya setiap tindakan yang diambil oleh pimpinan atau manajer mempengaruhi iklim dalam beberapa hal, seperti aturan-aturan, kebijakan-kebijakan, dan prosedur-prosedur organisasi terutama masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah personalia, distribusi imbalan, gaya komunikasi, cara-cara yang digunakan untuk memotivasi, teknik-teknik dan tindakan pendisiplinan, interaksi antara manajemen dan kelompok, interaksi antar kelompok, perhatian pada permasalahan yang dimiliki karyawan dari waktu ke waktu, serta kebutuhan akan kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

2. Tingkah laku karyawan

Tingkah laku karyawan mempengaruhi iklim melalui kepribadian mereka, terutama kebutuhan mereka dan tindakan-tindakan yang mereka lakukan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Komunikasi karyawan memainkan bagian penting dalam membentuk iklim. Cara seseorang berkomunikasi menentukan tingkat sukses atau gagalnya hubungan antar manusia. Berdasarkan gaya normal seseorang dalam hidup atau mengatur sesuatu, dapat menambahnya menjadi iklim yang positif atau juga menjadi negatif.

3. Tingkah laku kelompok kerja

Terdapat kebutuhan tertentu pada kebanyakan orang dalam hal hubungan persahabatan, suatu kebutuhan yang seringkali dipuaskan oleh kelompok dalam organisasi. Kelompok-kelompok berkembang dalam organisasi dengan dua cara, yaitu secara formal, utamanya pada kelompok kerja; dan informal, sebagai kelompok persahabatan atau kesamaan minat.

4. Faktor eksternal organisasi

Sejumlah faktor-faktor eksternal organisasi yang mempengaruhi suatu iklim organisasi tersebut. Keadaan ekonomi adalah faktor utama yang mempengaruhi iklim. Contoh; dalam perekonomian dengan inflasi yang tinggi, organisasi yang berada dalam suatu tekanan untuk memberikan peningkatan keuntungan kurangnya sama dengan tingkat inflasi. Apa bila pemerintah telah menetapkan aturan tentang pemberian upah/gaji dan nilai harga yang dapat membatasi peningkatan keuntungan, karyawan mungkin menjadi tidak senang dan bisa keluar untuk mendapatkan pekerjaan pada perusahaan lain. Dilain pihak, ledakan ekonomi dapat mendorong penjualan dan memungkinkan setiap orang mendapatkan pekerjaan dan peningkatan keuntungan besar, dan hasilnya iklim menjadi lebih positif.

2.1.2.4 Indikator Iklim Organisasi

Iklim organisasi dapat berfungsi sebagai indikator terpenuhi atau tidaknya harapan-harapan dari para karyawan untuk bekerja di dalam perusahaan. Indikator iklim organisasi adalah dimensi dari variabel iklim organisasi yang menjadi tolak ukur karakteristik seorang karyawan untuk berperilaku dalam suatu lingkungan suatu perusahaan. Menurut (Intifada, R.,

& Nurtjahjanti, 2013) menyatakan bahwa ada beberapa indikator iklim organisasi, adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan.

Perilaku atau interaksi seseorang pimpinan dalam mengkoordinasikan dan menggerakkan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Kepercayaan.

Adanya sikap saling percaya antara karyawan dan pimpinan dengan tetap mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang penuh keyakinan dan kepercayaan.

3. Pembuatan keputusan bersama atau dukungan.

Para karyawan disemua tingkat organisasi harus diajak komunikasi dan konsultasi mengenai semua masalah dalam semua kebijakan organisasi yang relevan dengan kedudukan mereka dan berperan serta dalam pembuatan keputusan dan penetapan tujuan.

4. Kejujuran.

Suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterus terangan yang mewarnai hubungan antar karyawan didalam organisasi, dimana karyawan mampu mengatakan apa yang ada dipikiran mereka.

5. Komunikasi.

Karyawan berhak mengetahui akan informasi yang berhubungan dengan tugas dan wewenang mereka.

6. Fleksibilitas atau otonomi.

Karyawan memiliki keotonomian dalam tugas pekerjaan sendiri- sendiri, serta mempunyai kekuatan pada diri sendiri yang mana dapat menerima

atau menebak saran dengan pikiran terbuka. Artinya karyawan memiliki kebebasan dalam menyampaikan pendapat.

7. Risiko pekerjaan.

Karyawan menyadari akan risiko pekerjaan dengan tetap berkomitmen dan loyal terhadap perusahaan.

2.1.3 Persepsi Dukungan Organisasi

2.1.3.1 Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) adalah semua tentang persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013). Ketika karyawan memegang persepsi bahwa pekerjaan mereka dihargai dan dipedulikan oleh organisasi akan mendorong karyawan untuk menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka.

Menurut ((Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013)persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) adalah keyakinan karyawan terhadap organisasi tempat kerja karyawan yang dapat mendorong persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya.

Persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) menurut ((Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013)adalah kepercayaan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawannya

melalui pekerjaan mereka dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka.

Berdasarkan paparan dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) merupakan semua tentang persepsi karyawan yang ditandai dengan sikap positif karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya dan memedulikan kesejahteraan karyawan.

2.1.3.2 Arti Penting atau Manfaat Persepsi Dukungan

Pada dasarnya, dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan menunjukkan komitmen organisasi kepada karyawan. Dukungan tersebut dibalas oleh karyawan dalam bentuk meningkatkan kinerjanya ketika melakukan pekerjaan. Dukungan organisasi yang berupa pemberian kompensasi, promosi, pelatihan, keamanan dalam bekerja akan dipersepsikan karyawan sebagai tanda kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan.

Dengan demikian, karyawan membalas dukungan organisasi dalam bentuk kepercayaan dan mengembangkan perilaku positif terhadap organisasi.

Jika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi benar-benar memperhatikan kesejahteraan karyawan dan memiliki keinginan untuk berbagi *advantage* maka akan muncul kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Karyawan juga akan meningkatkan kinerja dengan bekerja keras karena karyawan mengharapkan organisasi untuk sukses. Persepsi dukungan organisasi pada saat-saat krisis dapat sangat bermanfaat dalam

hal mengembangkan serta meningkatkan hasil kerja perorangan ataupun hasil kerja organisasi.

2.1.3.3 Dimensi Persepsi Dukungan Organisasi

Menurut (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013) persepsi dukungan organisasi terdiri dari dimensi yang berasal dari definisinya, yakni:

1. Penghargaan

Penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi atau bentuk lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja secara maksimal.

2. Pengembangan

Pengembangan merupakan suatu hal yang diberikan kepada karyawan berupa kesempatan promosi.

3. Kondisi kerja

Kondisi kerja merupakan keadaan mengenai lingkungan kerja.

4. Peduli dengan kesejahteraan karyawan

Perhatian dengan kesejahteraan karyawan, mendengarkan masukan atau keluhan karyawan serta tertarik dengan pekerjaan yang karyawan lakukan merupakan kepedulian yang ditunjukkan oleh organisasi untuk karyawan.

2.1.3.4 Faktor penyebab Persepsi Dukungan Organisasi

Faktor penyebab persepsi dukungan organisasi menurut (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013) yaitu:

1. Keadilan

Keadilan *procedural* meliputi bagaimana menentukan strategi untuk mendistribusikan sumber daya diantara karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

2. Dukungan Atasan

Dukungan atasan sangat mempengaruhi kontribusi karyawan. Karena jika atasan memberikan arahan dan melakukan penilaian kinerja bawahan, maka karyawan akan memiliki persepsi bahwa atasan memberikan dukungan organisasi.

3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan

Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

- a) Gaji, pengakuan, dan promosi. Hal tersebut dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan sehingga dapat meningkatkan kontribusi karyawan.
- b) Keamanan dalam bekerja. Salah satu cara untuk memperkuat persepsi organisasi yaitu dengan adanya kejelasan masa depan karyawan di organisasi tersebut.
- c) Kemandirian. Cara meningkatkan persepsi dukungan organisasi yaitu organisasi memberikan kepercayaan kepada karyawan untuk melakukan kemandirian dalam melaksanakan pekerjaan.

- d) Peran *stressor*. *Stress* berhubungan negatif dengan persepsi dukungan organisasi. *Stress* mengacu pada ketidakmampuan setiap individu dalam mengatasi tuntutan dari lingkungan.
- e) Pelatihan. Pelatihan yang dilakukan pada setiap organisasi merupakan bekal karyawan dalam bekerja yang akhirnya dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi.
- f) Faktor Akibat atau Dampak Persepsi Dukungan Organisasi
(*Dukungan organisasi*)

Menurut (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013) persepsi dukungan organisasi memiliki beberapa dampak yang meliputi:

1. Komitmen organisasi.

Atas dasar norma timbal balik, persepsi dukungan organisasi akan menciptakan kewajiban untuk memperhatikan kesejahteraan organisasi. Kewajiban tersebut akan meningkatkan komitmen afektif karyawan terhadap organisasi.

2. Efek terkait pekerjaan

Persepsi dukungan organisasi mempengaruhi reaksi afektif karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk kepuasan kerja dan suasana hati yang positif. Kepuasan kerja mengacu pada sikap keseluruhan karyawan terhadap pekerjaannya. Persepsi dukungan organisasi berkontribusi terhadap kepuasan kerja dengan meningkatkan harapan penghargaan atas kinerja, dan memperlihatkan ketersediaan bantuan bila dibutuhkan.

Suasana hati positif berbeda dengan kepuasan kerja karena melibatkan keadaan emosi seseorang tanpa objek tertentu. Persepsi dukungan organisasi dapat berkontribusi terhadap perasaan hati, kompetensi dan kelayakan karyawan sehingga meningkatkan suasana hati yang positif

3. *Job Involvement* (Keterlibatan Kerja)

Keterlibatan kerja mengarah pada identifikasi dan minat pekerjaan tertentu yang seseorang lakukan. Kompetensi yang dirasakan karyawan berhubungan dengan minat. Dengan memaksimalkan kompetensi karyawan, persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan minat karyawan dalam pekerjaan mereka.

4. Kinerja

Persepsi dukungan organisasi dapat meningkatkan standar kinerja karyawan dengan tindakan yang melampaui tanggung jawab yang sudah ditentukan sehingga dapat memberi keuntungan organisasi. Tindakan tersebut berupa saling membantu sesama teman kerja, melakukan tindakan yang dapat melindungi organisasi dari berbagai resiko, berbagi ilmu dan ketrampilan yang memiliki manfaat bagi organisasi.

2.1.3.5 Indiktaor Persepsi Dukungan Organisasi

Pengukuran persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) menggunakan kuesioner menurut (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013) ada 36 item pernyataan yang mengacu pada faktor-faktor survei persepsi dukungan organisasi (SPOS).

Variabel persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) diukur melalui beberapa indikator oleh (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986), yaitu:

1. Penghargaan: perusahaan memberikan penghargaan atas tugas yang dilakukan karyawan.
2. Pengembangan: perusahaan menghargai kemampuan dan memberikan kesempatan promosi untuk karyawan.
3. Kondisi kerja: perusahaan memperhatikan lingkungan tempat karyawan bekerja secara fisik ataupun non fisik.
4. Kesejahteraan karyawan: perusahaan mempedulikan kesejahteraan karyawan.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada tingkat tertentu dapat mencegah karyawan untuk mencari pekerjaan diperusahaan lain. Apabila karyawan di perusahaan tersebut mendapatkan kepuasan, karyawan cenderung akan bertahan pada perusahaan walaupun tidak semua aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja terpenuhi. Karyawan yang memperoleh kepuasan dari perusahaannya akan memiliki rasa keterikatan atau komitmen lebih besar terhadap perusahaan dibanding karyawan yang tidak puas. Dengan demikian para ahli memberikan beberapa definisi tentang kepuasan kerja.

Kepuasan kerja akan mendorong karyawan untuk berprestasi lebih baik. Prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih tinggi. Apabila imbalan tersebut dipandang pantas

dan adil maka timbul kepuasan yang lebih besar karena karyawan merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya. Sebaliknya apabila imbalan dipandang tidak sesuai dengan tingkat prestasi maka cenderung timbul ketidakpastian.

Kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Nitisemito, 2018). Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2014).

Pendapat tersebut dapat dipahami bahwa karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang ketrampilannya. Kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaan mereka (Davis, 2012).

Jadi kepuasan kerja mengandung arti yang sangat penting, baik dari sisi pekerja maupun perusahaan serta bagi masyarakat secara umum. Oleh karena itu maka menciptakan keadaan yang bernilai positif dalam lingkungan kerja suatu perusahaan mutlak merupakan kewajiban dari setiap jajaran pimpinan perusahaan yang bersangkutan.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari balas jasa, walaupun balas jasa itu penting. Adanya kepuasan kerja tentunya

mempengaruhi beberapa aspek yang melingkupi pada karyawan itu sendiri.

2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Kerja

Jika perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja maka akan memperoleh banyak sekali manfaat. Manfaat kepuasan kerja (Nitisemito, 2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan
- 2) Kerusakan akan dapat dikurangi
- 3) Absensi dapat diperkecil
- 4) Perpindahan karyawan dapat diperkecil
- 5) Produktivitas kerja dapat ditingkatkan
- 6) Ongkos per unit dapat diperkecil

2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Suatu keputusan yang diambil perusahaan tentunya berharap memberikan kepuasan kerja bagi karyawan dalam bekerja. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan berupaya untuk mencari suatu faktor yang memuaskan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Ada 2 faktor yang mempengaruhi semangat kerja yaitu, faktor yang ada pada diri karyawan dan faktor pekerjaannya (Mangkunegara, 2013), mengemukakan bahwa.

- 1) Faktor karyawan, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.”

Dalam skala Indeks Deskripsi Jabatan (*Job Description Index*) yang dikembangkan oleh Smith, Kendall dan Hulin (2013, hal. 126) kepuasan kerja diukur dari faktor-faktor berikut ini:

- 1) Kondisi kerja
- 2) Pengawasan
- 3) Upah/imbalan
- 4) Promosi
- 5) Rekan Kerja (*co-worker*)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tolok ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja hanya diukur dengan kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* kecil, maka secara relatif semangat kerja karyawan baik, tetapi sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja dan *turnover* karyawan besar, maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan ini kurang.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja

Tolak ukur tingkat kepuasan kerja tentu berbeda-beda, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya antara karyawan dengan karyawan lainnya. Davis dalam (Mangkunegara, 2013). Kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi.

Menurut (Rivai, 2020) Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan adalah :

- 1) Isi pekerjaan, penampilan tugas karyawan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan.
- 2) Supervisi/kepemimpinan
- 3) Organisasi dan manajemen.
- 4) Kesempatan untuk maju.
- 5) Gaji dan keuntungan dalam bidang keuangan lainnya seperti adanya insentif.
- 6) Rekan kerja.
- 7) Kondisi pekerjaan.

Selain itu menurut *Job Descriptive Index* (JDI) dalam (Wibowo, 2014) faktor penyebab kepuasan kerja ialah:

- 1) Bekerja pada tempat yang tepat.
- 2) Pembayaran yang sesuai.
- 3) Organisasi dan manajemen.
- 4) Supervisi pada pekerjaan yang tepat.
- 5) Orang yang berada pada pekerjaan yang tepat.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa Pernyataan di atas menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi pekerjaan yang menggambarkan elemen-elemen utama dari pekerjaan yang dimiliki oleh seseorang, yaitu: pekerjaan itu sendiri, supervisi, pemberian upah, promosi dan mitra kerja.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Iklim organisasi merupakan konsep sistem yang menggambarkan keseluruhan suatu organisasi, yang apabila hal itu dikelola dan ditingkatkan dengan baik kedalam suatu rencana jangka panjang kemungkinan besar tercapai peningkatan prestasi kerja yang dapat diukur. Iklim organisasi akan menentukan apakah seseorang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur atau tidak (Brahmana & Sofyandi, 2007).

Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diartikan sebagai persepsi terhadap lingkungan organisasi baik secara individu maupun kelompok diterima oleh anggota organisasi. Dengan demikian maka iklim organisasi positif dapat mempengaruhi performa dan loyalitas anggota organisasi. Tentu sangat diharapkan sumber daya manusia yang baik untuk menjaga kelangsungan perkembangan dan hidup sebuah organisasi atau perusahaan. Seorang anggota organisasi dalam melakukan segala sesuatu diluar deskripsi kerjanya, tidak tergerak oleh sesuatu hal yang menguntungkan bagi dirinya namun dikarenakan perilaku inisiatif individual memiliki perasaan yang puas jika dapat membantu dan mengerjakan sesuatu yang lebih yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi maka kondisi tersebut bisa disebut dengan OCB (Mahendra dan Surya, 2017).

OCB yang ada dalam diri karyawan berdampak positif bagi perusahaan selain disebabkan oleh komitmen karyawan terhadap perusahaan, juga disebabkan oleh kepuasan kerja. Karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan

melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya (Luthans, 2006). OCB dalam diri karyawan penting 6 menjadi perhatian bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kinerja dan fungsi dari organisasi. OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor Vannecia dalam Lubis (2015) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi, iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, dan kualitas interaksi. Selanjutnya OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya menurut Robbin (2007) karena adanya komitmen organisasi yang tinggi. Dengan iklim organisasi yang positif dirasa dapat memperbaiki OCB pada karyawan, maka dengan OCB yang baik maka karyawan akan terlibat pada kegiatan organisasi dan lebih cenderung kooperatif dan bekerja menyelesaikan tugas dengan baik. Karyawan dengan OCB yang tinggi juga dinilai cenderung lebih mampu berinovatif, memberikan pelayanan terbaik serta dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dalam organisasi (Gholami, Keykale, Tir, Ramandi, Karimi & Rajae, 2015).

Sebaliknya, iklim organisasi yang kurang kondusif pada perusahaan dapat menimbulkan hubungan antara rekan kerja pada organisasi yang tidak bersahabat, tugas yang tidak terstruktur dengan rapi, pemantauan yang tidak efektif, lingkungan kerja yang buruk, serta menjadikan kinerja dan produktifitas karyawan yang juga buruk.

Hasil penelitian (Jufrizen, J., & Noor, 2022) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.



Gambar 2.1
Pengaruh Iklim Organisasi terhadap OCB

2.2.2 Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior

Dukungan organisasi atau disingkat POS didefinisikan sebagai suatu keyakinan karyawan pada organisasi tempat bekerja yang selanjutnya akan mendukung persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan memperhatikan kesejahteraan karyawan (Eisenberger, Malone, & Presson, 2016). Rhoades & Eisenberger (2002) menambahkan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat memunculkan perhatian, persetujuan, dan rasa hormat terhadap organisasi. Dukungan organisasi dapat memiliki banyak bentuk seperti kesempatan akan program pelatihan dan pengembangan karir, sejauh mana organisasi menghargai kontribusi lewat upah dan kompensasi dalam bentuk lainnya.

(Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013) menjelaskan bahwa walaupun perusahaan menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya itu penting, para karyawan menggabungkan dukungan nyata yang ditunjukkan oleh perusahaan dengan persepsi individual mereka. Para karyawan yakin bahwa perusahaan mempunyai tujuan dan orientasi yang positif atau negatif terhadap mereka yang pada akhirnya akan berpengaruh pada penghargaan terhadap kontribusi dan kesejahteraan karyawan (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013).

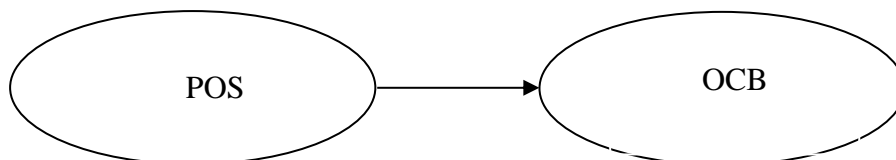
Karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian

mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut (Lin, 2014).

Putrie & Nursalim (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut dan merasa bertanggung jawab dengan memberikan kontribusi terbaiknya kepada perusahaan.

Alkerdawy (2014) menambahkan dalam penelitiannya bahwa karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi sehingga mereka merasa berkewajiban untuk membayarnya, hal ini akan berimbas kepada kinerja dan perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi kewajiban mereka atau disebut dengan perilaku citizenship (Alkerdawy, 2014).

Penelitian Maula & Afrianty (2017) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya adalah apabila karyawan memiliki persepsi yang baik atas dukungan dari organisasi kemudian mereka puas terhadap pemberian dan dukungan tersebut maka karyawan akan berusaha membalas hal tersebut dengan menampilkan OCB di tempat kerja.



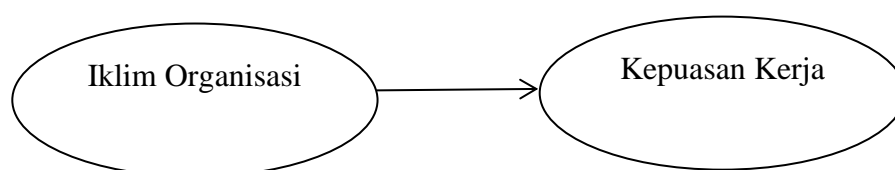
Gambar 2.2
Pengaruh Perceiver Organizational Support Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

2.2.3 Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Terpeliharanya kepuasan kerja berarti akan terciptanya perasaan senang para karyawan terhadap pekerjaan serta mempengaruhi perilakunya, dan secara otomatis akan terjalin kebersamaan dan komitmen dalam perusahaan.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah iklim organisasi, seperti yang diungkapkan oleh (Handoko, 2014) bahwa “iklim organisasi memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi, dimana hal itu selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan”.

Berbagai macam pengertian iklim organisasi yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya, Keith Davis dan Newston (1985:21) menjelaskan bahwa “iklim organisasi adalah suatu lingkungan manusia dimana para pegawai dengan melakukan pekerjaan mereka”. Berdasarkan



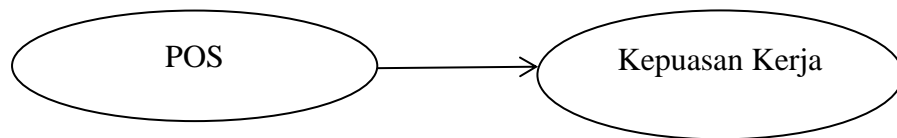
Gambar 2.3 Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja

2.2.4 Pengaruh *Dukungan organisasi* terhadap Kepuasan Kerja

Dukungan organisasi atau dukungan organisasi juga dapat berpengaruh pada kepuasan kerja, dimana ketika perusahaan memberikan dukungan terhadap karyawan terlebih pada karyawan yang berprestasi serta memberikan feedback yang sesuai dengan kinerja karyawan maka akan timbul rasa kepuasan dalam diri karyawan pada perusahaan. Kepuasan kerja

di perlukan untuk memotivasi karyawan agar bekerja secara maksimal. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rival & Jauvani, 2009).

(Paille, Bourdeau, & Galois, 2010) menjelaskan bahwa *dukungan organisasi* menemukan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Tingginya persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja pada dirikaryawan (Robbins & Judge, 2017).

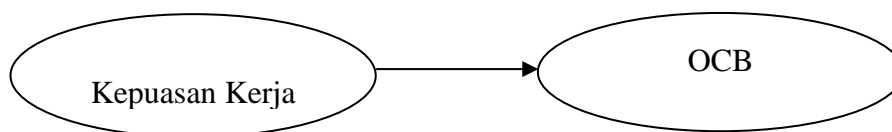


Gambar 2.4 Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Kepuasan Kerja

2.2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Seseorang yang memiliki kepuasan dalam bekerja akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal yang lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behaviour (OCB)*. Dalam sejumlah literatur menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang secara sukarela melaksanakan tugas-tugas di luar tanggungjawabnya dan berdampak positif bagi organisasi atau kepada anggota kelompoknya (Borman & Motowidlo 1993; Organi 1998). Karyawan yang puas lebih cenderung untuk melakukan pekerjaannya melebihi job-description yang seharusnya, karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka dalam bekerja (Sloat, 1999 dalam Sugandi, 2013). Dalam banyak hasil penelitian terkait OCB, telah teridentifikasi bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor yang potensial terhadap OCB (Dala 2005; LePine dkk 2002; Organan & Ryan 1995).

Secara sederhana dapat dipahami bahwa ketika individu merasa puas terhadap pekerjaannya maka perilaku OCB yang dihasilkan merupakan bentuk penghargaan individu terhadap organisasi tempat individu tersebut bekerja dan telah memberikan rasa puas terhadap individu tersebut. Bowling (2009) juga memberikan dukungan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka hal ini dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti yang dihipotesakan pada H1 dalam penelitian ini.



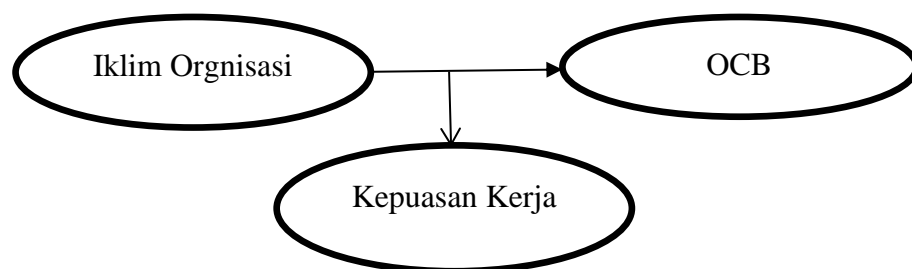
Gambar 2.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB

2.2.6 Pengaruh Iklim Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja

Fannis dan Rahmi (2016), mengemukakan bahwa perusahaan yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari perusahaan lain. Oleh karena itu, OCB dirasa penting untuk dimiliki oleh karyawan karena perilaku OCB dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kreatifitas perusahaan melalui kontribusi dalam transformasi sumber daya, inovasi dan kemampuan beradaptasi. Iklim organisasi menjadi sangat penting karena dengan iklim yang kondusif, setiap individu, tim kerja dan pimpinan, akan mengetahui dan memahami dan melaksanakan tata kerja sesuai tugas, fungsi, pekerjaan, kedudukan, hak dan kewajiban, komunikasi, serta wewenang dan tanggung jawabnya (Fannis dan Rahmi, 2016).

Iklm organisasi dapat menjadi penyebab berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Adanya suasana kondusif dalam iklim organisasi akan mempengaruhi perilaku dan keadaan karyawan di dalam perusahaan tersebut. Bisa dikatakan bahwa bila suasana kerja dalam perusahaan tidak tercipta dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap OCB karyawan dalam perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum inividu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja lebih mencerminkan sikap dari para pelaku. Keyakinan bahwa karyawan yang puas lebih produktif dari pada karyawan yang tidak puas menjadi prinsip dasar para manajer maupun pimpinan. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tetang perusahaan, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman – pengalaman positif mereka. Ketika semua sudah terpenuhi kebutuhan dan hak karyawan timbul kepuasan terhadap perusahaan dan menimbulkan perilaku OCB atas dasar kesadaran karyawan dalam bekerja. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati, dkk (2017) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB para karyawan.



Gambar 2.6
Pengaruh Iklm Orgniasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja

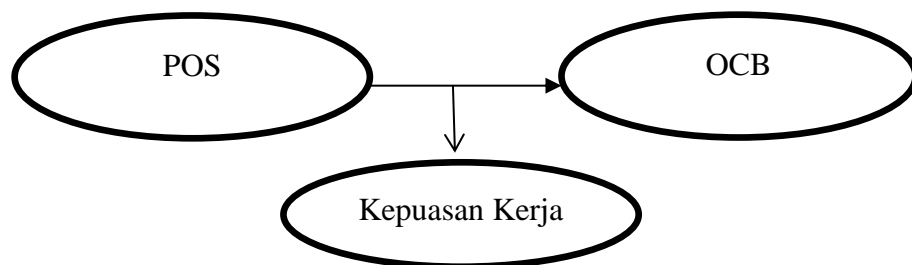
2.2.7 Pengaruh Dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja

Rhoades & Eisenberger (2002) menyatakan persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Sedangkan menurut Wayne (1997), persepsi dukungan organisasional adalah keyakinan global yang dikembangkan oleh karyawan mengenai sejauh mana komitmen organisasi pada mereka (pegawai) dilihat dari penghargaan organisasi terhadap kontribusi mereka dan perhatian organisasi terhadap kehidupan mereka. Menurut Benlioglu (2014), persepsi dukungan organisasi dibuat dengan alasan kondisi pekerjaan dan beberapa praktek sumber daya manusia memberikab penciptaan sikap positif karyawan dan pelaku. Terdapat delapan poin indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi dukungan organisasi, yaitu organisasi menghargai kontribusi karyawan, organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan, organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan, organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan, organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik, organisasi peduli akan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan, organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan, dan organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.

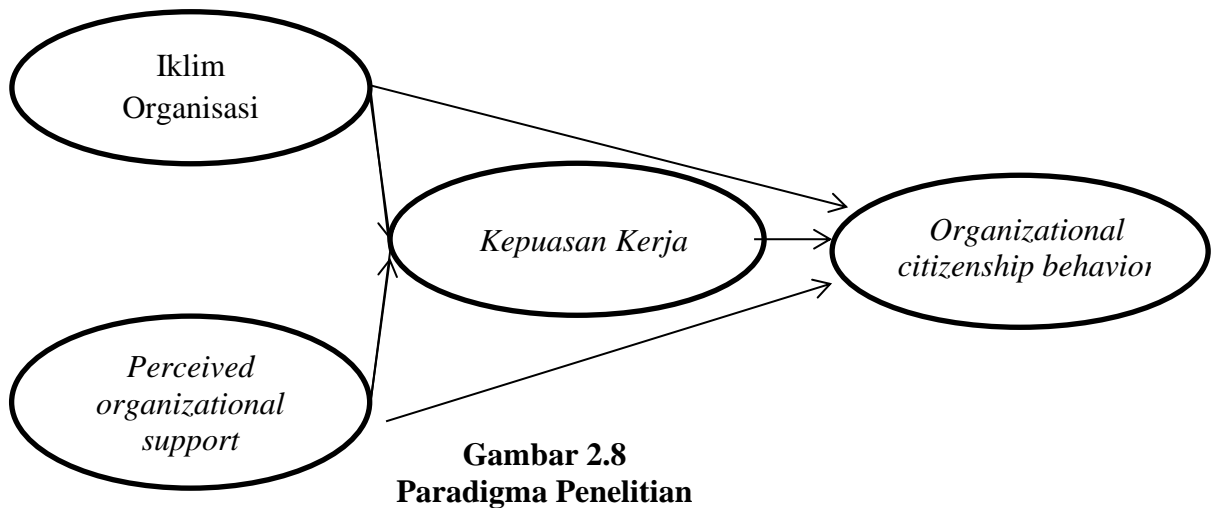
Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Hopkins (2002), mendefinisikan kepuasan kerja adalah pemenuhan dan pemuasan kebutuhan khusus yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan

mengenai seberapa baik pekerjaan mereka E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 5, 2017: 2729-2755 2737 memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Penelitian dari Spector (Yuwono, 2005), menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja dapat dilihat dari sembilan aspek yaitu promosi, gaji, prosedur, supervisi, tunjangan, penghargaan, tipe pekerjaan, rekan kerja, dan komunikasi.

Garay (2006) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Srirang dan Shweta (2010) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. Organ, et al. (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Adapun indikator yang digunakan adalah Altruism, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*.



Gambar 2.6
Pengaruh Dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja



2.3. Hipotesis Penelitian

Mengarah pada rumusan masalah terdapat teori yang dikemukakan dalam penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan maka terdapat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Ada pengaruh iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
2. Ada pengaruh Dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
3. Ada pengaruh Iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan.
4. Ada pengaruh Dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan
5. Ada pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan

6. Ada pengaruh Iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui keuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan
7. Ada pengaruh Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui keuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian (Nasution et al., 2020). Penelitian merupakan suatu kegiatan yang menelaah pada suatu problem atau masalah dengan menggunakan suatu metode ilmiah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan analisis ini, akan mudah menganalisis dampak pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen terhadap kinerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan yang di mediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut (Sugiyono, 2017) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan menjelaskan objek penelitian atau pun hasil penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017), deskriptif merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

3.2 Definisi Operasional

Agar penelitian ini tetap terus berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan utama dari penelitian ini, maka perlunya penjabaran definisi operasional dan cara pengukuran masing – masing variabel.

3.2.1 Variabel Terikat (*Dependen Variable*)

Variabel terikat (*dependen variable*) yang di simbolkan dengan Y merupakan variabel yang *dependen*, dalam penelitian ini yang di sebut variabel *dependen* adalah *Organizational Citizenship Behavior* Dinas Perhubungan Kota Medan. Variabel *dependen* diukur menggunakan skala *likert*.

a. *Organizational 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

Tabel 3.1
Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

No	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Item Soal
1.	Altruism.	1,2
2.	Concientiousness	3,4
3.	Civic virtue	5,6
4	Sportmansip	7,8
5	Courtesy	9,10

Sumber : (Saleem, 2013)

3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas (*independent variable*) menggunakan simbol X merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menyebabkan pengaruh Iklim Organisasi dan *Dukungan organisasi* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Perhubungan Kota Medan yang di mediasi oleh kepuasan kerja. Variabel bebas di ukur menggunakan skala *likert*

a. Iklim Organisasi (X1)

Iklim organisasi merupakan lingkungan internal atau psikologi organisasi juga dapat dipandang dapat mempengaruhi perilaku para anggota di dalamnya dan iklim organisasi tersebut terbentuk karena adanya kegiatan-kegiatan di suatu dalam organisasi.

Tabel 3.2
Indikator Iklim Organisasi

No	Iklim Organisasi	Item Soal
1.	Kepemimpinan.	1,2
2.	Kepercayaan.	3,4
3.	Pembuatan keputusan bersama atau dukungan.	5,6
4.	Kejujuran.	7,8
5.	Komunikasi.	9,10
6.	Fleksibilitas atau otonomi.	11,12

Sumber : I Gusti Ngurah Pranata dan I Wayan Mudiarta Utama (2019)

b. *Dukungan organisasi* (X2)

Menurut (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986), persepsi dukungan organisasi (*dukungan organisasi*) adalah keyakinan karyawan terhadap organisasi tempat kerja karyawan yang dapat mendorong persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya.

Tabel 3.3
Indikator Dukungan organisasi

No	Iklm Organisasi	Item Soal
1.	Penghargaan	1,2
2.	Pengembangan	3,4
3.	Kondisi kerja	5,6
4.	Kesejahteraan karyawan	7,8

Sumber : Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986

3.2.3 Variabel Mediasi

Variabel mediasi dengan simbol Z yang merupakan variabel intervening atau variabel yang memediasi variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependen variable*), dalam penelitian ini yang menjadi variabel mediasi adalah kepuasan kerja pada Dinas Perhubungan Kota Medan. Variabel mediasi di ukur menggunakan skala *likert*.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka

Tabel 3.4
Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator Kepuasan Kerja	Item Soal
1.	Bekerja pada tempat yang tepat.	1,2
2.	Pembayaran yang sesuai.	3,4
3.	Organisasi dan manajemen.	5,6
4.	Supervisi pada pekerjaan yang tepat.	7,8
5.	Orang yang berada pada pekerjaan yang tepat.	9,10

Sumber : (Wibowo, 2014)

3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Medan yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No. 61 Medan. Waktu pelaksanaan dimulai bulan Juli hingga bulan Oktober 2022

Tabel. 3.5 Jadwal Penelitian

No	Proses Penelitian	Juli 2022				Agustus 2022				September 2022				Oktober 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Riset Pendahuluan																
2	Pengajuan Judul																
3	Penulisan Proposal																
4	Revisi Proposal																
5	Seminar Proposal																
6	Penulisan Skripsi																
7	Bimbingan Skripsi																
8	Sidang Meja Hijau																

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah seluruh Dinas Perhubungan Kota Medan yaitu sebanyak 133 karyawan.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Karena besarnya populasi yang ada peneliti tidak bisa mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut di karenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka untuk itu peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Sampel dalam penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Medan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* atau biasa disebut dengan pengambilan sampel secara acak. Kelebihan menggunakan *simple random sampling* ini adalah dapat mengetahui *standard error* penelitian. Adapun kekurangan dari *simple random sampling* yaitu tidak terdapat jaminan akan sampel yang terpilih benar – benar dapat mempresentasikan populasi tersebut.

Menurut (Umar, 2014) menyatakan bahwa dalam menentukan jumlah sampel yang akan dibutuhkan dapat diketahui jika jumlah populasi dapat diukur, maka dapat di tentukan dengan menggunakan rumus sloving. Jika populasi (N) sebanyak 133 orang dan taraf kesalahan (e) sebesar 10%. Berikut rumus Sloving:

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error

Dari rumus di atas, maka dapat di selesaikan sebagai berikut:

$$n = \frac{133}{(1 + 133 (10\%)^2)} = 57,08 \text{ orang}$$

Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 57 orang digenapkan menjadi 57 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa metode untuk memperoleh informasi dan data yang benar dengan berfokus pada permasalahan yang diteliti. Adapun teknik dalam pengumpulan data yaitu, sebagai berikut:

1) Wawancara (interview)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data secara langsung dengan Dinas Perhubungan Kota Medan.

2) Dokumentasi

Pada dokumentasi ini dilakukan untuk pengumpulan data dan informasi pada masalah yang terkait pada penelitian.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan cara memberikan pertanyaan yang ditulis kepada responden untuk dijawab dengan benar. Peneliti ini menggunakan kuesioner atau angket, dimana reponden hanya menjawab pertanyaan yang disediakan. Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala *likert* yang sering disebut *method of summated ratings*.

Skala *likert* secara umum menggunakan penilaian 5 angka, yaitu:

- a. Sangat tidak setuju (STS), dengan nilai 1
- b. Tidak setuju (TS), dengan nilai 2
- c. Kurang setuju (KS), dengan nilai 3
- d. Setuju (S), dengan nilai 4
- e. Sangat setuju (SS), dengan nilai 5

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, 2015) 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*.

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 Jr et al., 2016). 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. Persamaan untuk model indikator refleksif SEM PLS yaitu:

$$x = \lambda_x \xi + \delta_x$$

$$y = \lambda_y \eta + \varepsilon_y \text{ Sumber : (Ghozali, 2018)}$$

Dimana:

x, y = indikator yang berhubungan dengan laten eksogen (ξ) dan endogen (η).

λ_x, λ_y = matriks koefisien yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya.

δ_x, ε_y = residual kesalahan pengukuran.

Adapun persamaan untuk model indikator formatif yaitu:

$$x = \Pi_x \xi + \delta_x$$

$$y = \Pi_y \eta + \varepsilon_y$$

Sumber : (Yamin & Kurniawan, 2019)

Dimana:

Π_x, Π_y = matriks koefisien variabel laten terhadap indikatornya

x, y = indikator yang berhubungan dengan laten eksogen (ξ) dan endogen (η).

δ_x, ε_y = menyatakan tingkat kesalahan pengukuran (*residual error*)

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, sedangkan menurut Chin yang dikutip oleh Imam Ghazali, nilai *outer loading* antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

2. *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* 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 *squareroot of average variance extracted* (AVE).

Dimana:

λ_i = faktor loading

$\text{var}(\epsilon_i)$ = 1-

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* $> 0,7$.

Dimana :

Pq = jumlah indikator atau manifest variabel

q = adalah blok indikator

3.6.2 Analisa 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. Persamaan dari inner model adalah sebagai berikut:

$$\eta = \eta\beta + \xi\Gamma + \zeta$$

Sumber : (Yamin & Kurniawan, 2019)

Dimana:

η : matriks konstrak laten endogen

ξ : matriks konstrak laten eksogen

β : koefisien matriks variabel endogen

Γ : koefisien matriks variabel eksogen

ζ : *inner model* residual matriks

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 *predictiverelevance*, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

$$Q^2 = 1 - (1 - R) (1 - R) \dots \dots (1 - R)$$

Sumber: (Chin, 1998)

Dimana:

R, R, ..., R adalah R square variabel endogen.

Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti semakin baik.

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 $t\text{-statistik} > 1,96$.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Statistik Deskripsi Data

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner yang diterima dapat diketahui karakteristik responden yang akan dibahas dibawah ini meliputi: jenis kelamin, usia dan Pendidikan. Dalam penelitian ini peneliti mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 12 pernyataan untuk variabel Iklim Organisasi (X1), 8 pernyataan untuk variabel Dukungan Organisasi (X2), dan 10 pernyataan untuk variabel Organizational Citizenship Behavior (Y) dan 10 pernyataan untuk variabel kepuasan Kerja (Z). Angket yang disebar ini diberikan kepada 57 orang responden yaitu Pegawai Dinas Perhubungan Kota Medan sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan *Likert Summated Rating* (LSR).

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
	Laki-laki	43	75,4%
	Perempuan	14	24,6%
	Jumlah	57	100%

Sumber : Data Primer diolah (2022)

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 43 orang (75,4%) sedangkan

perempuan sebanyak 14 orang (24,6%) dan. Maka dalam penelitian ini responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki.

2. Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	18-25 tahun	14	25%
2	26-35 tahun	12	21%
3	36-45 tahun	22	39%
4	> 45 tahun	9	16%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Primer diolah (2022)

Dari data diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu usia antara 36-45 tahun sebanyak 22 orang (39%), yang memiliki usia 18-25 tahun sebanyak 14 orang (25%), yang memiliki usia 26-35 sebanyak 12 orang (21%) dan untuk usia > 45 Tahun sebanyak 9 orang (16%).

3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SLTA	9	16%
2	Diploma	4	7%
3	Sarjana	44	77%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Primer (2022)

Dari data di atas diketahui bahwa sebagian besar responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu SMA sebanyak 9 orang (16%), Diploma sebanyak 4 orang (7%), Sarjana sebanyak 44 orang (77%). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa berdasarkan pendidikan responden didominasi oleh Sarjana sebanyak 44 orang atau 77%.

4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian

4.1.2.1. Iklim Organisasi (X1)

Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel Iklim Organisasi yang dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.4
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Variabel Iklim Organisasi

No	Indikator / Butir Pernyataan	Distribusi Tanggapan					F	%
		SS	S	N	TS	STS		
1	Dengan adanya dukungan pimpinan, semangat profesional dan organisasional selalu tercipta dikantor.	8	25	11	2	0	57	100
2	Tingkat kerjasama antara atasan dan bawahan di tempat saya bekerja sangat baik sehingga memudahkan pelaksanaan pekerjaan.	20	29	7	1	0	57	100
3	Terdapat rasa saling percaya antar karyawan dengan pimpinan dalam perusahaan ini	32	20	4	1	0	57	100
4	Atasan kami percaya bahwa pekerjaan kami dikerjakan dengan sangat baik.	9	22	18	8	0	57	100
5	Proses pengambilan keputusan di unit kerja saya bersifat demokratis	42	11		0	0	57	100
6	Dalam kantor ini, ADA jelas siapa yang mempunyai kewenangan formal untuk mengambil keputusan.	35	19	3	0	0	57	100
7	Di dalam kantor ini, di antara para pegawai tidak menunjukkan saling percaya satu dengan yang lain	31	20	5	1	0	57	100
8	Saya merasa bahwa saya adalah anggota dalam unit	27	23	7	0	0	57	100

	kerja yang berfungsi dengan baik							
9	Saya merasa hubungan dengan rekan kerja dapat menumbuhkan rasa persaudaraan yang dapat meningkatkan kinerja saya	27	26	3	1	0	57	100
10	Saya tidak mengalami hambatan kerja untuk berkomunikasi dengan sesama rekan kerja	38	18	1	0	0	57	100
11	Suasana lingkungan kerja saya saat ini sangat sesuai dengan yang saya harapkan	36	18	2	1	0	57	100
12	Pembagian tugas di tempat kerja saya sangat jelas, sehingga memudahkan saya bekerja.	10	22	18	7	0	57	100

4.1.2.2. Dukungan Organisasi (X2)

Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel Dukungan Organisasi yang dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Variabel Dukungan Organisasi

No	Indikator / Butir Pernyataan	Distribusi Tanggapan					F	%
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi saya dalam bekerja	29	21	7	0	0	50	100
2	Instansi memberikan penghargaan secara adil kepada pegawai	46	9	2	0	0	50	100
3	Organisasi memberikan kesempatan promosi bagi saya	43	11	2	1	0	50	100
4	Organisasi memberikan pelatihan kepada saya untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas	32	15	7	1	2	50	100
5	Pegawai memiliki kewenangan dan tanggungjawab terhadap keberhasilan kantor	17	14	17	5	0	50	100
6	Saya diberikan kepercayaan untuk menyelesaikan	28	24	4	1	0	50	100

	pekerjaan							
7	Instansi memperhatikan kesejahteraan Karyawan	30	24	3	0	0	50	100
8	Dengan bekerja di instansi ini, kebutuhan finansial saya terpenuhi	.36	17	4	0	0	50	100

4.1.2.4. Kepuasan Kerja (Z)

Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel Kepuasan Kerja yang dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.6
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Variabel Kepuasan Kerja

No	Indikator / Butir Pernyataan	Distribusi Tanggapan					F	%
		SS	S	N	TS	STS		
1	Pekerjaan yang saya terima sudah sesuai dengan keinginan saya	35	18	4	0	0	57	100
2	Peraturan-peraturan dalam perusahaan yang diterapkan tidak memberatkan karyawan	34	21	1	1	0	57	100
3	Sistem pemberian gaji di tempat saya bekerja sudah sesuai	25	23	8	1	0	57	100
4	Pembayaran gaji di tempat saya bekerja selalu tepat waktu	32	22	3	0	0	57	100
5	Kelengkapan sarana peralatan kerja untuk membantu melaksanakan tugas belum memadai	38	16	3	0	0	57	100
6	Perusahaan memiliki struktur organisasi yang jelas dan tepat	28	17	7	5	0	57	100
7	Saya Puas Dengan Bentuk-Bentuk Kebijakan/Peraturan Yang Diberikan Supervisi	27	21	8	1	0	57	100
8	Supervisi banyak membantu saya dalam bekerja	39	13	5	0	0	57	100
9	Saya puas dengan rekan kerja yang sangat	32	22	3	0	0	57	100

	mendukung (membantu) pekerjaan saya							
10	Saya puas dengan kondisi kerja yang ada di perusahaan ini	22	11	15	5	2	57	100

4.1.2.4. Organizational Citizenship Behavior (Y)

Berikut ini merupakan deskripsi frekuensi dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* yang dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Variabel Organizational Citizenship Behavior

No	Indikator / Butir Pernyataan	Distribusi Tanggapan					F	%
		SS	S	N	TS	STS		
1	Saya akan berkerja sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang diberikan	33	19	5		0	57	100
2	Saya bisa memenuhi standar mutu hasil kerja dari perusahaan	22	17	13	3	2	57	100
3	Saya akan memanfaatkan waktu kerja sefeisen mungkin	28	19	9	1	0	57	100
4	Saya akan berusaha mematuhi segala peraturan yang diberikan	26	17	11	3	0	57	100
5	Saya akan berinisiatif ketika ada pekerjaan yang mendesak	39	12	5	1	0	57	100
6	Setiap karyawan dituntut untuk bekerja dengan teliti	43	11	3	0	0	57	100
7	Pimpinan menjadi panutan saya dalam bekerja	39	14	2	2	0	57	100
8	Pemimpin bertindak cepat ketika ada permasalahan yang dihadapi	43	13	1	0	0	57	100
9	Karyawan dituntut untuk jujur dalam bekerja	33	22	2	0	0	57	100
10	Saya akan bekerja sesuai dengan kreativitas yang saya miliki	29	18	9	1	0	57	100

4.1.3 Hasil Pengujian SEM PLS

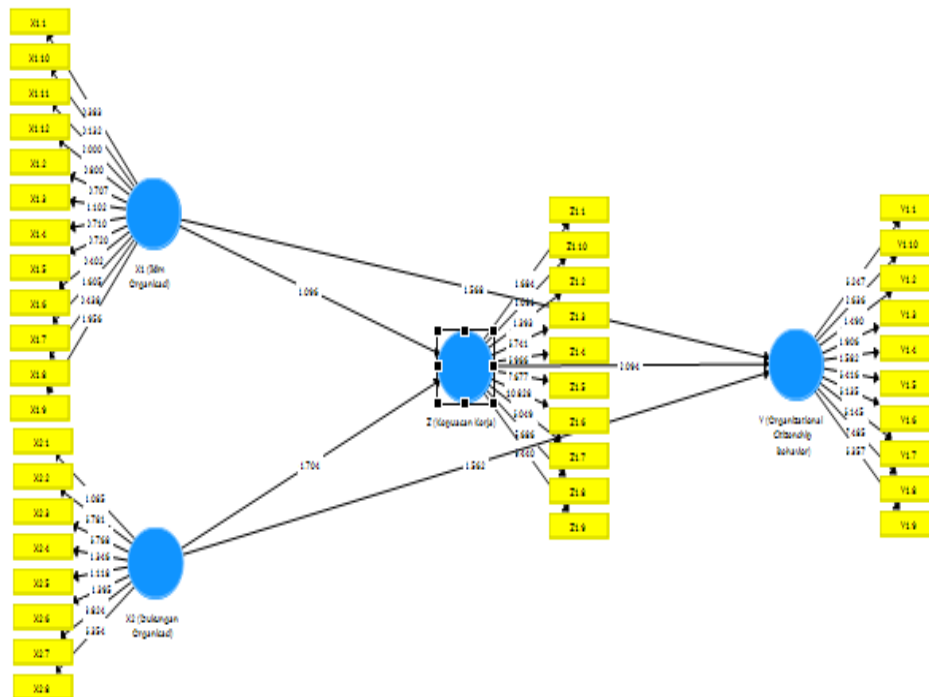
Sebelum melakukan pengujian hipotesis, penelitian ini terlebih dahulu melakukan pengujian terhadap kualitas data yang digunakan. Pengujian ini digunakan untuk menjamin terpenuhinya asumsi yang diperlukan untuk melakukan pengujian terhadap penelitian ini.

4.1.3.1 Analisis *Outer Model*

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

a. *Convergent Validity*

Convergent validity dari sebuah model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* pada *Loading Factor* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,5 dengan konstruk yang ingin diukur. Berikut adalah gambar hasil kalkulasi model SEM PLS.



Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

Gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS

Hasil pengolahan dengan SmartPLS 3.00 dapat dilihat pada gambar 4.1 nilai *outer model* antara konstruk dengan variabel sudah memenuhi *convergent validity* karena indikator memiliki nilai validitas diatas 0,5. Pada gambar 4.1 menunjukkan nilai korelasi variabel Iklim Organisasi, Dukungan Organisasi, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* menunjukkan bahwa nilai diatas masih ada beberapa dibawah 0,5 sehingga konstruk untuk beberapa variabel ada yang harus dieleminasi dari model.

b. *Discriminant Validity*

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji *discriminant validity*. Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross loading* indikator

pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan dengan variabel lainnya (ghozali). Berikut adalah nilai *cross loading* pada masing-masing indikator:

Tabel 4.8
Cross Loading

	Iklm Organisasi	Dukungah Organisasi	Kepuasan Kerja	OCB
X1.1	0.745	0.678	0.457	0.658
X1.2	0.642	0.747	0.645	0.584
X1.3	0.676	0.796	0.240	0.667
X1.4	0.437	0.588	0.145	0.420
X1.5	0.739	0.874	0.319	0.647
X1.6	0.666	0.789	0.182	0.622
X1.7	0.704	0.851	0.349	0.691
X1.8	0.650	0.826	0.294	0.657
X1.9	0.617	0.714	0.216	0.550
X1.10	0.746	0.806	0.276	0.640
X1.11	0.731	0.841	0.367	0.526
X1.12	0.835	0.805	0.257	0.587
X2.1	0.829	0.689	0.313	0.598
X2.2	0.899	0.795	0.245	0.677
X2.3	0.799	0.633	0.179	0.610
X2.4	0.728	0.678	0.178	0.510
X2.5	0.774	0.645	0.194	0.542
X2.6	0.796	0.707	0.247	0.545
X2.7	0.815	0.759	0.324	0.510
X2.8	0.835	0.805	0.257	0.587
Y.1	0.493	0.538	0.188	0.741
Y.2	0.570	0.647	0.287	0.768
Y.3	0.470	0.562	0.207	0.739
Y.4	0.397	0.451	0.264	0.656
Y.5	0.551	0.580	0.385	0.811
Y.6	0.467	0.472	0.357	0.729
Y.7	0.611	0.662	0.225	0.772
Y.8	0.498	0.497	0.112	0.535
Y.9	0.451	0.354	0.711	0.697
Y.10	0.415	0.694	0.478	0.129
Z.1	0.264	0.267	0.700	0.180
Z.2	0.187	0.218	0.689	0.302
Z.3	0.112	0.116	0.563	0.119
Z.4	0.173	0.170	0.647	0.134
Z.5	0.296	0.290	0.773	0.307
Z.6	0.167	0.264	0.744	0.305

Z.7	0.735	0.227	0.851	0.559
Z.8	0.672	0.258	0.824	0.487
Z.9	0.815	0.759	0.324	0.510
Z.10	0.745	0.427	0.871	0.641

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2022

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

Selain mengamati nilai *cross loading*, *discriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan melihat nilai *Average Variated Extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus > 0,5 untuk model yang baik (ghozali,2017),

Tabel 4.9
Average Variated Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	(AVE)
Iklim Organisasi	0.834	0.646	0.757	0.687
Kepuasan Kerja	0.782	0.824	0.828	0.752
OCB	0.760	0.838	0.821	0.751
Dukungan Organisasi	0.958	0.535	0.614	0.636

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui nilai AVE variabel iklim organisasi, dukungan organisasi, kepuasan kerja dan OCB > 0,5, maka dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

c. *Composite Reliability*

Composite reliability merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat

dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0,6 (ghozali,2017). Berikut nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4.10
Composite Reliability

	Composite Reliability
Iklm Organisasi	0.757
Kepuasan Kerja	0.828
OCB	0.821
Dukungan Organisasi	0.614

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian > 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite reliability* sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

d. *Cronbach's Alpha*

Uji reliabilitas dengan *composite reliability* sebelumnya dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach's alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,7. Berikut adalah nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel

Tabel 4.11
Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Iklm Organisasi	0.834
Kepuasan Kerja	0.782
OCB	0.760
Dukungan Organisasi	0.958

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel penelitian $> 0,7$. Maka hasil ini menunjukkan masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan reliabilitas yang tinggi.

e. *Estimation Weight*

Estimation weight menunjukkan bahwa pengukuran formatif antar variabel harus memiliki nilai signifikan. Nilai signifikansi variabel biasanya $< 0,05$ namun, pada signifikansi nilai *weight* memperbolehkan nilai $< 0,2$ (ghozali:43).

Tabel 4.12
Estimation Weight

Variabel	<i>P Values</i>
Iklm Organisasi (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,000
Iklm Organisasi (X1) -> OCB (Y)	0,001
Kepuasan Kerja (Z) -> OCB (Y)	0,001
Dukungan Organisasi (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,015
Dukungan Organisasi (X2) -> Kinerja (Y)	0,019

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Pada Tabel 4.11 dinyatakan bahwa nilai dukungan organisasi terbesar adalah 0,019 dengan *estimation weight* minimal nilai *probability* $< 0,2$ maka variabel penelitian ini memiliki nilai estimasi model pengukuran formatif yang signifikan

4.1.3.2 Analisa *Inner Model*

Setelah memenuhi kriteria *outer model*, selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai uji *goodness of fit*.

a. Uji *Path Coefficient*

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen kepada variabel dependen. Berdasarkan gambar 4.1 Skema Penelitian Struktural SEM-PLS menjelaskan bahwa nilai *path*

coefficient variabel iklim Organisasi -> OCB sebesar 0,410, Dukungan Organisasi -> OCB sebesar 0,876, Dukungan Organisasi -> kepuasan kerja sebesar 0,495, kepuasan kerja -> Kinerja sebesar 0.444. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa variabel dalam model ini pengaruh iklim organisasi dan dukungan organisasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja menunjukkan arah yang positif.

b. Uji Goodness of Fit

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan program SmartPLS 3.0 diperoleh nilai *R-Square* sebagai berikut:

Tabel 4.13
R-Square

	R Square	r-Square adjust
OCB	0,616	0,591

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Pada Tabel 4.12 nilai *R-Square adjust* yang diperoleh pada variabel Organizational citizenship behavior adalah 0.591 untuk variabel Organizational citizenship behavior. nilai tersebut menginterpretasikan bahwa variabel iklim organisasi dan dukungan organisasi hanya mampu menjelaskan varian OCB melalui kepuasan kerja sekitar 59,1%, selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

4.1.4 Hasil Uji Hipotesis

1. Pengaruh Langsung

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat *t-statistic* dan nilai *p-value*. Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila *t-statistic*>

2,010 (Lampiran 5) dan $P\text{-Value} < 0,05$. Berikut ini adalah hasil pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SmartPLS versi 3.0:

Tabel 4.14
T-Statistics dan P-Values

Variabel	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Iklm Organisasi (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	6.202	0,000
Iklm Organisasi (X1) -> OCB (Y)	3.235	0,001
Kepuasan Kerja (Z) -> OCB (Y)	3.212	0,001
Dukungan Organisasi (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	3.178	0,005
Dukungan Organisasi (X2) -> Kinerja (Y)	2.976	0,019

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Berdasarkan dari Tabel 4.14 Nilai *t-statistic* sebesar $6,202 > 2,010$ dan *P-value* $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, maka hipotesis pertama “diterima”.

Berdasarkan dari Tabel 4.14. Nilai *t-statistic* sebesar $3,235 > 2,010$ dan *P-value* $0,001 < 0,05$ menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior, maka hipotesis kedua “diterima”.

Berdasarkan dari Tabel 4.14 Nilai *t-statistic* sebesar $3,212 > 2,010$ dan *P-value* $0,001 < 0,05$ menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior, maka hipotesis ketiga “diterima”.

Berdasarkan dari Tabel 4.14 Nilai *t-statistic* sebesar $3,178 > 2,010$ dan *P-value* $0,005 < 0,05$ menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, maka hipotesis keempat “diterima”.

Berdasarkan dari Tabel 4.14 Nilai *t-statistic* sebesar $2,976 > 2,010$ dan *P-value* $0,019 < 0,05$ menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif

signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior, maka hipotesis kelima “diterima”.

2. Pengaruh tidak langsung

Tabel 4.15
Intervening T Statistic dan P Values

	T Statistics	P Values
Iklm Organisasi -> Kepuasan Kerja -> OCB	2,988	0.003
Dukungan Organisasi-> Kepuasan kerja-> OCB	0.895	0.371

Berdasarkan dari Tabel 4.15 Nilai *t-statistic* sebesar 2.988 > 2,010 dan *P-value* 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh iklim organisasi melalui melalui kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap organizational citizenship behavior, maka hipotesis keenam “diterima”.

Berdasarkan dari Tabel 4.15 Nilai *t-statistic* sebesar 0.895 < 2,010 dan *P-value* 0,371 > 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh dukungan organisasi melalui kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior, maka hipotesis ketujuh “ditolak”.

4.2. Pembahasan Penelitian

Setelah dilakukan pengujian pada hasil penelitian, kemudian akan dilanjutkan dengan pembahasan dari hasil penelitian sebagai berikut:

4.2.1. Keterkaitan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan nilai *coefficient* pengaruh Iklim Organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan Nilai *t-statistic* sebesar 3,235 > 2,010 dan *P-value* 0,001 < 0,05 menunjukkan bahwa d berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Dengan adanya disiplin maka kinerja akan meningkat. Iklim organisasi memainkan peranan yang dominan, krusial, dan kritikal dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* para pegawai. Iklim organisasi sangat penting karena merupakan hal membuat pegawai agar dapat bekerja dengan nyaman sesuai dengan kondisi yang diinginkan, karena hal ini akan menyangkut tanggung jawab moral pegawai itu pada tugas kewajibannya (Sutrisno, 2018).

Iklim organisasi merupakan konsep sistem yang menggambarkan keseluruhan suatu organisasi, yang apabila hal itu dikelola dan ditingkatkan dengan baik kedalam suatu rencana jangka panjang kemungkinan besar tercapai peningkatan prestasi kerja yang dapat diukur. Iklim organisasi akan menentukan apakah seseorang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur atau tidak (Brahmana & Sofyandi, 2007).

Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diartikan sebagai persepsi terhadap lingkungan organisasi baik secara individu maupun kelompok diterima oleh anggota organisasi. Dengan demikian maka iklim organisasi positif dapat mempengaruhi performa dan loyalitas anggota organisasi. Tentu sangat diharapkan sumber daya manusia yang baik untuk menjaga kelangsungan perkembangan dan hidup sebuah organisasi atau perusahaan. Seorang anggota organisasi dalam melakukan segala sesuatu diluar deskripsi kerjanya, tidak tergerak oleh sesuatu hal yang menguntungkan bagi dirinya namun dikarenakan perilaku inisiatif individual memiliki perasaan yang puas jika dapat membantu dan mengerjakan sesuatu yang lebih yang dapat meningkatkan efektivitas organisasi maka kondisi tersebut bisa disebut dengan OCB (Mahendra dan Surya, 2017).

OCB yang ada dalam diri karyawan berdampak positif bagi perusahaan selain disebabkan oleh komitmen karyawan terhadap perusahaan, juga disebabkan oleh kepuasan kerja. Karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya (Luthans, 2006). OCB dalam diri karyawan penting 6 menjadi perhatian bagi perusahaan karena dapat meningkatkan kinerja dan fungsi dari organisasi. OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor Vannecia dalam Lubis (2015) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi, iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, dan kualitas interaksi. Selanjutnya OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya menurut Robbin (2007) karena adanya komitmen organisasi yang tinggi. Dengan iklim organisasi yang positif dirasa dapat memperbaiki OCB pada karyawan, maka dengan OCB yang baik maka karyawan akan terlibat pada kegiatan organisasi dan lebih cenderung kooperatif dan bekerja menyelesaikan tugas dengan baik. Karyawan dengan OCB yang tinggi juga dinilai cenderung lebih mampu berinovatif, memberikan pelayanan terbaik serta dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dalam organisasi (Gholami, Keykale, Tir, Ramandi, Karimi & Rajae, 2015).

Sebaliknya, iklim organisasi yang kurang kondusif pada perusahaan dapat menimbulkan hubungan antara rekan kerja pada organisasi yang tidak bersahabat, tugas yang tidak terstruktur dengan rapi, pemantauan yang tidak efektif, lingkungan kerja yang buruk, serta menjadikan kinerja dan produktifitas karyawan yang juga buruk.

Hasil penelitian (Jufrizen, J., & Noor, 2022) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

4.2.2. Keterkaitan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Nilai *t-statistic* sebesar $2,976 > 2,010$ dan *P-value* $0,019 < 0,05$ menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, maka hipotesis kedua “diterima”.

Dukungan organisasi atau disingkat POS didefinisikan sebagai suatu keyakinan karyawan pada organisasi tempat bekerja yang selanjutnya akan mendukung persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan memperhatikan kesejahteraan karyawan (Eisenberger, Malone, & Presson, 2016). Rhoades & Eisenberger (2002) menambahkan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat memunculkan perhatian, persetujuan, dan rasa hormat terhadap organisasi. Dukungan organisasi dapat memiliki banyak bentuk seperti kesempatan akan program pelatihan dan pengembangan karir, sejauh mana organisasi menghargai kontribusi lewat upah dan kompensasi dalam bentuk lainnya.

(Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013) menjelaskan bahwa walaupun perusahaan menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawannya itu penting, para karyawan menggabungkan dukungan nyata yang ditunjukkan oleh perusahaan dengan persepsi individual mereka. Para karyawan yakin bahwa perusahaan mempunyai tujuan dan orientasi yang positif atau negatif terhadap mereka yang pada akhirnya akan berpengaruh pada penghargaan terhadap kontribusi dan kesejahteraan karyawan (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, 2013).

Karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota

organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut (Lin, 2014).

Putrie & Nursalim (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut dan merasa bertanggung jawab dengan memberikan kontribusi terbaiknya kepada perusahaan.

Alkerdawy (2014) menambahkan dalam penelitiannya bahwa karyawan merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi sehingga mereka merasa berkewajiban untuk membayarnya, hal ini akan berimbas kepada kinerja dan perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi kewajiban mereka atau disebut dengan perilaku citizenship (Alkerdawy, 2014).

Penelitian Maula & Afrianty (2017) menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif persepsi dukungan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya adalah apabila karyawan memiliki persepsi yang baik atas dukungan dari organisasi kemudian mereka puas terhadap pemberian dan dukungan tersebut maka karyawan akan berusaha membalas hal tersebut dengan menampilkan OCB di tempat kerja.

4.2.3. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Nilai *t-statistic* sebesar $6,202 > 2,010$ dan *P-value* $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, maka hipotesis ketiga “diterima”.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah iklim organisasi, seperti yang diungkapkan oleh (Handoko, 2014) bahwa “iklim

organisasi memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi, dimana hal itu selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan”.

Bermacam-macam pengertian iklim organisasi yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya, Keith Davis dan Newston (1985:21) menjelaskan bahwa ”iklim organisasi adalah suatu lingkungan manusia dimana para pegawai dengan melakukan pekerjaan mereka”.

4.2.4. Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Nilai *t-statistic* sebesar $3,178 > 2,010$ dan *P-value* $0,005 < 0,05$ menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kerja, maka hipotesis keempat “diterima”.

Dukungan organisasi atau dukungan organisasi juga dapat berpengaruh pada kepuasan kerja, dimana ketika perusahaan memberikan dukungan terhadap karyawan terlebih pada karyawan yang berprestasi serta memberikan feedback yang sesuai dengan kinerja karyawan maka akan timbul rasa kepuasan dalam diri karyawan pada perusahaan. Kepuasan kerja di perlukan untuk memotivasi karyawan agar bekerja secara maksimal. Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rival & Jauvani, 2009).

(Paille, Bourdeau, & Galois, 2010) menjelaskan bahwa *dukungan organisasi* menemukan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Tingginya persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja pada dirikaryawan (Robbins & Judge, 2017).

4.2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan dari Tabel 4.13 Nilai *t-statistic* sebesar $3.212 > 2,010$ dan *P-value* $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, maka hipotesis kelima “diterima”.

Seseorang yang memiliki kepuasan dalam bekerja akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal yang lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai organizational citizenship behaviour (OCB). Dalam sejumlah literatur menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang secara sukarela melaksanakan tugas-tugas di luar tanggungjawabnya dan berdampak positif bagi organisasi atau kepada anggota kelompoknya (Borman & Motowidlo 1993; Organi 1998). Karyawan yang puas lebih cenderung untuk melakukan pekerjaannya melebihi job-description yang seharusnya, karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka dalam bekerja (Sloat, 1999 dalam Sugandi, 2013). Dalam banyak hasil penelitian terkait OCB, telah teridentifikasi bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor yang potensial terhadap OCB (Dala 2005; LePine dkk 2002; Organan & Ryan 1995).

Secara sederhana dapat dipahami bahwa ketika individu merasa puas terhadap pekerjaannya maka perilaku OCB yang dihasilkan merupakan bentuk penghargaan individu terhadap organisasi tempat individu tersebut bekerja dan telah memberikan rasa puas terhadap individu tersebut. Bowling (2009) juga memberikan dukungan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka hal

ini dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti yang dihipotesakan pada H1 dalam penelitian ini.

4.2.6. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Kepuasan Kerja

Nilai *t-statistic* sebesar $2,988 > 2,010$ dan *P-value* $0,003 < 0,05$ menunjukkan bahwa melalui kepuasan kerja, disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, maka hipotesis keenam “diterima”.

Fannis dan Rahmi (2016), mengemukakan bahwa perusahaan yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari perusahaan lain. Oleh karena itu, OCB dirasa penting untuk dimiliki oleh karyawan karena perilaku OCB dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kreatifitas perusahaan melalui kontribusi dalam transformasi sumber daya, inovasi dan kemampuan beradaptasi. Iklim organisasi menjadi sangat penting karena dengan iklim yang kondusif, setiap individu, tim kerja dan pimpinan, akan mengetahui dan memahami dan melaksanakan tata kerja sesuai tugas, fungsi, pekerjaan, kedudukan, hak dan kewajiban, komunikasi, serta wewenang dan tanggung jawabnya (Fannis dan Rahmi, 2016).

Iklim organisasi dapat menjadi penyebab berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Adanya suasana kondusif dalam iklim organisasi akan mempengaruhi perilaku dan keadaan karyawan di dalam perusahaan tersebut. Bisa dikatakan bahwa bila suasana kerja dalam perusahaan tidak tercipta dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap OCB karyawan dalam perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum inidividu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja lebih mencerminkan sikap dari para pelaku. Keyakinan bahwa karyawan yang puas lebih produktif dari pada karyawan yang tidak puas menjadi prinsip dasar para manajer maupun pimpinan. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tetang perusahaan, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman – pengalaman positif mereka. Ketika semua sudah terpenuhi kebutuhan dan hak karyawan timbul kepuasan terhadap perusahaan dan menimbulkan perilaku OCB atas dasar kesadaran karyawan dalam bekerja. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati, dkk (2017) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB para karyawan.

4.2.7 Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Kepuasan Kerja

Nilai *t-statistic* sebesar $0,895 > 2,010$ dan *P-value* $0,371 < 0,05$ menunjukkan bahwa melalui kepuasan kerja, dukungan organisasi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui kepuasan kerja, maka hipotesis ketujuh “ditolak”.

Rhoades & Eisenberger (2002) menyatakan persepsi dukungan organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Sedangkan menurut Wayne (1997), persepsi dukungan organisasional adalah keyakinan global yang dikembangkan oleh karyawan mengenai sejauh mana komitmen organisasi pada mereka (pegawai) dilihat dari penghargaan organisasi terhadap

kontribusi mereka dan perhatian organisasi terhadap kehidupan mereka. Menurut Benlioglu (2014), persepsi dukungan organisasi dibuat dengan alasan kondisi pekerjaan dan beberapa praktek sumber daya manusia memberikab penciptaan sikap positif karyawan dan pelaku. Terdapat delapan poin indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi dukungan organisasi, yaitu organisasi menghargai kontribusi karyawan, organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan, organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan, organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan, organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik, organisasi peduli akan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan, organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan, dan organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Hopkins (2002), mendefinisikan kepuasan kerja adalah pemenuhan dan pemuasan kebutuhan khusus yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 5, 2017: 2729-2755 2737 memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Penelitian dari Spector (Yuwono, 2005), menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja dapat dilihat dari sembilan aspek yaitu promosi, gaji, prosedur, supervisi, tunjangan, penghargaan, tipe pekerjaan, rekan kerja, dan komunikasi.

Garay (2006) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Srirang dan Shweta (2010) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi

organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. Organ, et al. (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Adapun indikator yang digunakan adalah Altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, dan civic virtue.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis PLS menggunakan SmartPLS 3.0 dan *sobel test* pada hasil dan pembahasan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar dari hasil penelitian berpengaruh positif signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Simpulan yang dapat diambil dari hasil analisis adalah:

1. Iklim kerja berpengaruh positif signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Semakin tinggi iklim kerja maka semakin tinggi tingkat organizational citizenship behavior pegawai.
2. Dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Semakin tinggi dukungan organisasi maka semakin tinggi tingkat organizational citizenship behavior pegawai.
3. Iklim Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi iklim organisasi di perusahaan makin tinggi tingkat kepuasan kerja
4. Dukungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap proses kepuasan kerja. Semakin baik dukungan kerja yang tersedia maka semakin meningkatkan kepuasan kerja.
5. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Semakin baik kepuasan kerja karyawan maka semakin meningkatkan organizational citizenship behavior pegawai.

6. Iklim organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior melalui kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi tingkat iklim kerja disebuah instansi maka kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior semakin tinggi meningkat
7. Dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior melalui kepuasan kerja. Semakin rendah dukungan organisasi yang diberikan maka kepuasan kerja akan menurun yang nantinya akan menuruni organizational citizenship behavior.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil simpulan yang diperoleh, maka penulis ingin memberikan saran bagi pihak yang berkepentingan yakni sebagai berikut:

1. Hendaknya instansi dalam memberikan pembagian kerja harus jelas, sehingga, pekerjaan yang diberikan tidaktumpang tindih yang menyebabkan seringnya karyawan melakukan kesalahan dalam bekerja.
2. Hendaknya instansi lebih tegas dalam memberikan wewenang dan tanggungjawab sehingga tujuan instansi dapat tercapai.
3. Hendaknya instansi lebih meberikan kelengkapan sarana peralatan kerja untuk membantu melaksanakan tugas dalam bekerja, sehingga tercipta kepuasan pegawai dalam bekerja.
4. Hendaknya seorang pegawai harus memiliki rasa keinginan untuk bekerja dengan baik dalam instansi seperti bersedia lembur jika diperlukan, menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggungjawab.

5.3 Keterbatasan Penelitian

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

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi organizational citizenship behavior dalam penelitian ini hanya terdiri dari 2 variabel terikat, yaitu iklim organisasi dan dukungan organisasi, variabel intervening terdiri dari 1 variabel yaitu kepuasan kerja sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi organizational citizenship behavior seperti pengawasan, pelatihan, disiplin dan lain sebagainya.
2. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini hanya menggunakan program software Smart PLS, dimana masih ada program software yang lainnya, yang digunakan untuk pengolahan data.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan data Kuisioner karena dikhawatirkan responden tidak benar-benar menjawab pernyataan dengan sungguh-sungguh dengan keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. (2011). Dimensi Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, 3(4), 1–10.
- Anggriani, A. D. (2014). Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Nusantara Medika Utama Mojokerto). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1–8).
- As'ad, M. (2012). *Psikologi Industri*. Liberty.
- Caesar, A., Hadi, A., & S. R. (2016). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(2), 1–10.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach To Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, M. J. (2013). *Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. The McGraw.
- Davis, G. B. (2012). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. (terj. Adreas S. Adiwardana). Pustaka Binaman Presindo.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (2013). Dukungan organisasi. *Journal of Applied Psychology*, 73(2), 500–507.
- Feist, J., & Gregory. J. F. (2012). *Teori Kepribadian (Edisi ketujuh)*. Salemba Humanika.
- Fitrianasari, D. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan (Studi pada Perawat Rumah Sakit Umum “Darmayu” di Kabupaten Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(12–24).
- George, J. M. (2012). Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of The Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 11(2), 310–329.
- Ghozali, I. (2018). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Greenberg, J. & Baron, R. A. (2014). *Behavior in Organization*. Prentice Hall.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). California: Sage Publications.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Liberty.
- Haryanti. (2016). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Gayamsari Pemkot Semarang. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 3(1), 104–118.
- Intifada, R., & Nurtjahjanti, H. (2013). Hubungan antara Dukungan organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Hotel Pandanaran Semarang. *Jurnal Empati*, 2(3), 1–9.
- Jufrizen, J., & Noor, T. F. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Organization Citizenship Behavior. *Jurnal AKTUAL*, 20(1), 1–16.
- Konovsky, M. A. (2014). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Management Journal*, 37(3), 656–696.
- Kreitner, R. dan A. K. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Luthans, F. (2014). Organizational behavior. *Interpreting VA Yuwono, et Al*, Edition Indonesian, Yogyakarta: ANDI.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mikael Hang Suryanto. (2016). *Sistem Operasional Manajemen Distribusi* (PT Grasindo (ed.)).
- Morrison, M. A. (2015). *Media Penyiaran* (R. Prakassa (ed.)).
- Nasution, M. I., Fahmi, M., Jufrizen, J., Muslih, M., & Prayogi, M. A. (2020). The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS). *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2020), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052052>
- Nitisemito, A. S. (2018). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Cetakan VIII. Ghalia Indonesia.
- Novliandi, P. (2017). *Panda NIntensi Turnover Karyawan Ditinjau dari Budaya*

Perusahaan Kerja, dan Kepuasan. USU Press.

Organ, D.W., Podsakof, M.P., & MacKenzie, B. S. (2016). *Organizational Citizenship Behavior*. Sage Publications, Inc.

Podsakoff, P. M. (2014). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 8(2), 262–270.

Riggio, R. E. (2013). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology (6th ed.)*. Pearson Education.

Rivai, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 213–223.

Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour (13th ed.)*. Salemba Empat.

Saleem, S. and S. 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), 194–20.

Satrio, K. B., Suwandana, I. G. M. (2017). (2017). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. (Studi Karyawan Pada Perusahaan PT BFI Finance Indonesia Tbk). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), 1–14.

Shim, J. K & Siegel, J. G. (2014). *Financial Management*. Barron Education.

Shore, L. M., & Wayne, S. J. (2013). Commitment Of Employee Behavior: Comparison Of Affective Commitment And Continuance Commitment With Percieved Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774–780.

Simamora, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2*. STIE YKPN.

Soegandhi, V. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Volume 1. Nomor 1. Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.

Sugiyono, S. (2017a). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.

Sugiyono, S. (2017b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

- Swastha, B. (2014). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Torang, S. (2017). *Metode Riset Struktur & Perilaku Organisasi*. Alfabeta.
- Umar, H. (2014). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi* (Keenam). PT. SUN.
- Wardani., M. N. S. (2012). Faktor Kepribadian Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Polisi Pariwisata. *Jurnal Humanistas*, 9(2), 1–12.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja . Edisi Keempat*. Rajawali Pers.
- Wirawan. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2019). *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner Dengan LISREL-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.

Hal : Permohonan Menjadi Responden Penelitian

Lampiran : 1 (set) Angket

Medan, September 2022

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Pegawai
Bank Mandiri Area Medan Balaikota
di

Tempat
Dengan Hormat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAYA DILLAH ARUMMITA

NIM : 1805160560

Saya adalah mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah **“Pengaruh Iklim Organisasi Dan Dukungan organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Perhubungan Kota Medan”**.

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

Hormat Saya,

MAYA DILLAH ARUMMITA

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

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

KETERANGAN

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

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

VARIABEL IKLIM ORGANISASI (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Kepemimpinan					
1.	Dengan adanya dukungan pimpinan, semangat profesional dan organisasional selalu tercipta dikantor.					
2.	Tingkat kerjasama antara atasan dan bawahan di tempat saya bekerja sangat baik sehingga memudahkan melaksanakan pekerjaan.					
	Kepercayaan					
3.	Terdapat rasa saling percaya antar karyawan dengan pimpinan dalam perusahaan ini					
4.	Atasan kami percaya bahwa pekerjaan kami dikerjakan dengan sangat baik.					
	Keputusan Bersama					
5.	Proses pengambilan keputusan di unit kerja saya bersifat demokratis					
6.	Dalam kantor ini, ADA jelas siapa yang mempunyai kewenangan formal untuk mengambil keputusan.					
	Kejujuran					
7.	Di dalam kantor ini, di antara para pegawai tidak menunjukkan saling percaya satu dengan yang lain					
8.	Saya merasa bahwa saya adalah anggota dalam unit kerja yang berfungsi dengan baik					
	Komunikasi					
9.	Saya merasa hubungan dengan rekan kerja dapat menumbuhkan rasa persaudaraan yang dapat meningkatkan kinerja saya					
10.	Saya tidak mengalami hambatan kerja untuk berkomunikasi dengan sesama rekan kerja					
	Fleksibel					
11.	Suasana lingkungan kerja saya saat ini sangat sesuai dengan yang saya harapkan					
12.	Pembagian tugas di tempat kerja saya sangat jelas, sehingga memudahkan saya bekerja.					

VARIABEL DUKUNGAN ORGANISASI (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Penghargaan					
1.	Saya memperoleh penilaian yang adil terhadap kontribusi saya dalam bekerja					
2.	Instansi memberikan penghargaan secara adil kepada pegawai					
	Pengembangan					
3.	Organisasi memberikan kesempatan promosi bagi saya					
4.	Organisasi memberikan pelatihan kepada saya untuk memudahkan dalam menyelesaikan tugas					
	Kondisi Kerja					
5.	Pegawai memiliki kewenangan dan tanggungjawab terhadap keberhasilan kantor					
6.	Saya diberikan kepercayaan untuk menyelesaikan pekerjaan					
	Kesejahteraan Karyawan					
7.	Instansi memperhatikan kesejahteraan Karyawan					
8.	Dengan bekerja di instansi ini, kebutuhan finansial saya terpenuhi					

VARIABEL KEPUASAN KERJA (Z)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Bekerja pada Tempat yang Tepat					
1.	Pekerjaan yang saya terima sudah sesuai dengan keinginan saya					
2.	Peraturan-peraturan dalam perusahaan yang diterapkan tidak memberatkan karyawan					
	Pembayaran yang Sesuai					
3.	Sistem pemberian gaji di tempat saya bekerja sudah sesuai					
4.	Pembayaran gaji di tempat saya bekerja selalu tepat waktu					
	Organisasi dan manajemen					
5.	Kelengkapan sarana peralatan kerja untuk membantu melaksanakan tugas belum memadai					
6.	Perusahaan memiliki struktur organisasi yang jelas dan tepat					
	Supervisi pada Pekerjaan Yang Tepat					
7.	Saya Puas Dengan Bentuk-Bentuk Kebijakan/Peraturan Yang Diberikan Supervisi					
8.	Supervisi banyak membantu saya dalam bekerja					
	Orang yang berada pada pekerjaan yang tepat					
9.	Saya puas dengan rekan kerja yang sangat mendukung (membantu) pekerjaan saya					
10.	Saya puas dengan kondisi kerja yang ada di perusahaan ini					

VARIABEL ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
	Altruism					
1.	Saya pernah membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan					
2.	Saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur					
	Concientiousness					
3.	Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat Saya bekerja					
4.	Saya tertarik untuk mencari informasi informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan					
	Civic virtue					
5.	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab					
6.	saya berani mengambil resiko apapun untuk bertanggung jawab dan melaksanakan hasil keputusan rapat bersama					
	Sportmansip					
7.	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan					
8.	Jika perusahaan membuat kebijakan baru dan tidak sesuai dengan saya.Saya akan tetap melaksanakan kebijakan tersebut					
	Courtesy					
9.	Saya pernah mengingatkan teman saya agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya					
10.	Saya pernah mengajak rekan kerja saya untuk makan siang bersama dan <i>sharing</i> mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya					

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

Data Mentah Jawaban Responden Variabel X2

X1.12	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
4	4	4	5	5	3	4	4	5
4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	3	4	3	3	5	4
5	5	5	5	5	4	5	3	3
2	5	5	5	5	4	4	3	4
3	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	3	3	4	3	5	5	3
4	3	5	5	5	2	5	5	5
3	5	5	5	5	4	3	5	5
2	4	5	5	5	4	5	5	5
2	3	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	2	1	4	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	5
3	4	5	5	4	3	4	4	5
3	3	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	3	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	2	4	5	5
2	4	5	5	3	2	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	4	4	4	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	1	1	4	5	4
2	3	5	5	5	3	5	5	5
4	5	5	5	3	1	4	4	4
3	4	4	2	4	2	5	4	4
4	5	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	5	3	3	4	4
4	5	5	5	5	3	2	5	5
3	5	5	5	4	3	4	4	5
4	4	3	5	4	5	5	3	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	4	5	4	5	4	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	3	5	4	5
4	4	5	5	3	3	4	5	4

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

Data Mentah Jawaban Responden Variabel Z

Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	Z1.5	Z1.6	Z1.7	Z1.8	Z1.9	Z1.10
5	5	3	4	5	4	4	5	4	5
3	4	4	5	4	5	4	5	5	4
5	4	4	3	4	4	4	3	4	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	4	4	4	3
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	5	5	5	3	5	5	2
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	4	3	3	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	3	4	4	3	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	3	5	5	3	5	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	3	4	4	4	5
5	5	3	5	5	5	4	5	5	2
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	3	2	3	3	3	2
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	3	3	2	2	5	5	3
5	5	4	4	4	4	4	5	4	2
4	4	3	4	5	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	3	4	4	4	5
4	3	2	4	3	3	4	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	3	5	3
5	5	3	4	4	4	4	5	4	3

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

Distribusi Jawaban responden Variabel X1

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	3.5	3.5	3.5
3.00	22	38.6	38.6	42.1
4.00	25	43.9	43.9	86.0
5.00	8	14.0	14.0	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	7	12.3	12.3	14.0
4.00	29	50.9	50.9	64.9
5.00	20	35.1	35.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	4	7.0	7.0	8.8
4.00	20	35.1	35.1	43.9
5.00	32	56.1	56.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	8	14.0	14.0	14.0
3.00	18	31.6	31.6	45.6
4.00	22	38.6	38.6	84.2
5.00	9	15.8	15.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	7.0	7.0	7.0
4.00	11	19.3	19.3	26.3
5.00	42	73.7	73.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	19	33.3	33.3	38.6
5.00	35	61.4	61.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	5	8.8	8.8	10.5
4.00	20	35.1	35.1	45.6
5.00	31	54.4	54.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	7	12.3	12.3	12.3
4.00	23	40.4	40.4	52.6
5.00	27	47.4	47.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	3	5.3	5.3	7.0
4.00	26	45.6	45.6	52.6
5.00	27	47.4	47.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.8	1.8	1.8
4.00	18	31.6	31.6	33.3
5.00	38	66.7	66.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	3.5	3.5	3.5
3.00	1	1.8	1.8	5.3
Valid 4.00	18	31.6	31.6	36.8
5.00	36	63.2	63.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	12.3	12.3	12.3
3.00	18	31.6	31.6	43.9
Valid 4.00	22	38.6	38.6	82.5
5.00	10	17.5	17.5	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel X2

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	12.3	12.3
	4.00	21	36.8	49.1
	5.00	29	50.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	3.5	3.5
	4.00	9	15.8	19.3
	5.00	46	80.7	100.0
	Total	57	100.0	100.0

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.8	1.8
	3.00	2	3.5	5.3
	4.00	11	19.3	24.6
	5.00	43	75.4	100.0
	Total	57	100.0	100.0

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	3.5	3.5
	2.00	1	1.8	5.3
	3.00	7	12.3	17.5
	4.00	15	26.3	43.9
	5.00	32	56.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	8.8	8.8
	2.00	4	7.0	15.8
	3.00	17	29.8	45.6
	4.00	14	24.6	70.2
	5.00	17	29.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	4	7.0	7.0	8.8
4.00	24	42.1	42.1	50.9
5.00	28	49.1	49.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	24	42.1	42.1	47.4
5.00	30	52.6	52.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	7.0	7.0	7.0
4.00	17	29.8	29.8	36.8
5.00	36	63.2	63.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel Z

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	7.0	7.0	7.0
4.00	18	31.6	31.6	38.6
5.00	35	61.4	61.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	1	1.8	1.8	3.5
4.00	21	36.8	36.8	40.4
5.00	34	59.6	59.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	8	14.0	14.0	15.8
4.00	23	40.4	40.4	56.1
5.00	25	43.9	43.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	22	38.6	38.6	43.9
5.00	32	56.1	56.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	16	28.1	28.1	33.3
5.00	38	66.7	66.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	8.8	8.8	8.8
3.00	7	12.3	12.3	21.1
4.00	17	29.8	29.8	50.9
5.00	28	49.1	49.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	8	14.0	14.0	15.8
4.00	21	36.8	36.8	52.6
5.00	27	47.4	47.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	5	8.8	8.8	8.8
4.00	13	22.8	22.8	31.6
5.00	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	22	38.6	38.6	43.9
5.00	32	56.1	56.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	3.5	3.5	3.5
2.00	5	8.8	8.8	12.3
3.00	17	29.8	29.8	42.1
4.00	11	19.3	19.3	61.4
5.00	22	38.6	38.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Distribusi Jawaban Responden Variabel Y

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	5	8.8	8.8	8.8
Valid 4.00	19	33.3	33.3	42.1
Valid 5.00	33	57.9	57.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	3.5	3.5	3.5
Valid 2.00	3	5.3	5.3	8.8
Valid 3.00	13	22.8	22.8	31.6
Valid 4.00	17	29.8	29.8	61.4
Valid 5.00	22	38.6	38.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
Valid 3.00	9	15.8	15.8	17.5
Valid 4.00	19	33.3	33.3	50.9
Valid 5.00	28	49.1	49.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	5.3	5.3	5.3
Valid 3.00	11	19.3	19.3	24.6
Valid 4.00	17	29.8	29.8	54.4
Valid 5.00	26	45.6	45.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
Valid 3.00	5	8.8	8.8	10.5
Valid 4.00	12	21.1	21.1	31.6
Valid 5.00	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	11	19.3	19.3	24.6
5.00	43	75.4	75.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	3.5	3.5	3.5
3.00	2	3.5	3.5	7.0
4.00	14	24.6	24.6	31.6
5.00	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.8	1.8	1.8
4.00	13	22.8	22.8	24.6
5.00	43	75.4	75.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P9

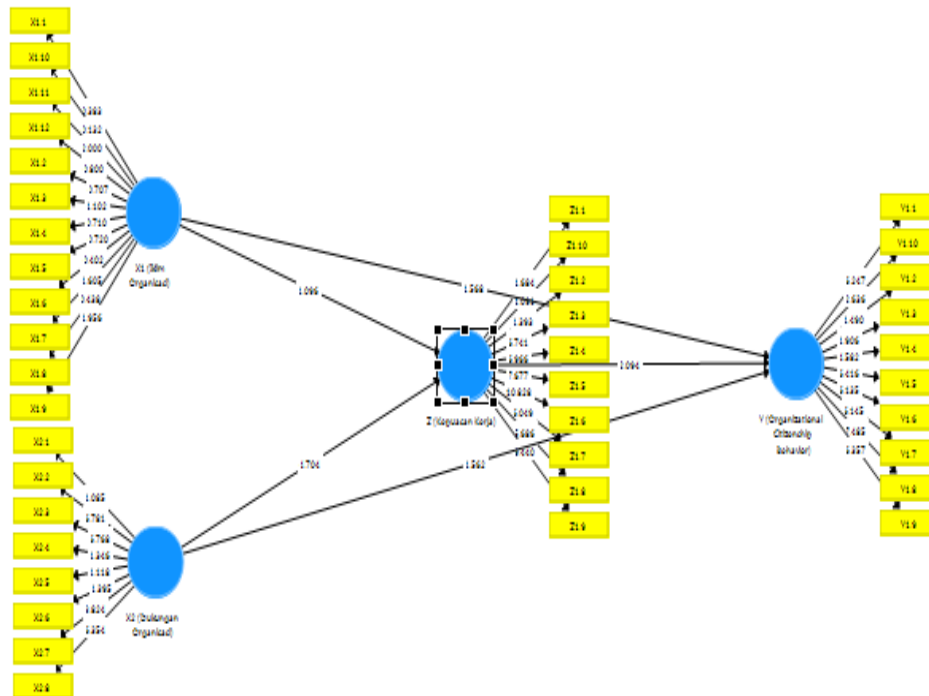
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	3.5	3.5	3.5
4.00	22	38.6	38.6	42.1
5.00	33	57.9	57.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	9	15.8	15.8	17.5
4.00	18	31.6	31.6	49.1
5.00	29	50.9	50.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

Hasil Penelitian

Gambar Skema Penelitian Struktural SEM-PLS



Cross Loading

	Iklim Organisasi	Dukungan Organisasi	Kepuasan Kerja	OCB
X1.1	0.745	0.678	0.457	0.658
X1.2	0.642	0.747	0.645	0.584
X1.3	0.676	0.796	0.240	0.667
X1.4	0.437	0.588	0.145	0.420
X1.5	0.739	0.874	0.319	0.647
X1.6	0.666	0.789	0.182	0.622
X1.7	0.704	0.851	0.349	0.691
X1.8	0.650	0.826	0.294	0.657
X1.9	0.617	0.714	0.216	0.550
X1.10	0.746	0.806	0.276	0.640
X1.11	0.731	0.841	0.367	0.526
X1.12	0.835	0.805	0.257	0.587
X2.1	0.829	0.689	0.313	0.598
X2.2	0.899	0.795	0.245	0.677
X2.3	0.799	0.633	0.179	0.610
X2.4	0.728	0.678	0.178	0.510
X2.5	0.774	0.645	0.194	0.542

X2.6	0.796	0.707	0.247	0.545
X2.7	0.815	0.759	0.324	0.510
X2.8	0.835	0.805	0.257	0.587
Y.1	0.493	0.538	0.188	0.741
Y.2	0.570	0.647	0.287	0.768
Y.3	0.470	0.562	0.207	0.739
Y.4	0.397	0.451	0.264	0.656
Y.5	0.551	0.580	0.385	0.811
Y.6	0.467	0.472	0.357	0.729
Y.7	0.611	0.662	0.225	0.772
Y.8	0.498	0.497	0.112	0.535
Y.9	0.451	0.354	0.711	0.697
Y.10	0.415	0.694	0.478	0.129
Z.1	0.264	0.267	0.700	0.180
Z.2	0.187	0.218	0.689	0.302
Z.3	0.112	0.116	0.563	0.119
Z.4	0.173	0.170	0.647	0.134
Z.5	0.296	0.290	0.773	0.307
Z.6	0.167	0.264	0.744	0.305
Z.7	0.735	0.227	0.851	0.559
Z.8	0.672	0.258	0.824	0.487
Z.9	0.815	0.759	0.324	0.510
Z.10	0.745	0.427	0.871	0.641

Average Varianed Extracted (AVE)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	(AVE)
Iklm Organisasi	0.834	0.646	0.757	0.687
Kepuasan Kerja	0.782	0.824	0.828	0.752
OCB	0.760	0.838	0.821	0.751
Dukungan Organisasi	0.958	0.535	0.614	0.636

Composite Reliability

	Composite Reliability
Iklm Organisasi	0.757
Kepuasan Kerja	0.828
OCB	0.821
Dukungan Organisasi	0.614

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Iklm Organisasi	0.834
Kepuasan Kerja	0.782
OCB	0.760
Dukungan Organisasi	0.958

Sumber: Data diolah penulis, 2022

Estimation Weight

Variabel	P Values
Iklm Organisasi (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,000
Iklm Organisasi (X1) -> OCB (Y)	0,001
Kepuasan Kerja (Z) -> OCB (Y)	0,001
Dukungan Organisasi (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0,015
Dukungan Organisasi (X2) -> Kinerja (Y)	0,019

Sumber: Data diolah penulis, 2022

R-Square

	R Square	r-Square adjust
OCB	0,616	0,591

T-Statistics dan P-Values

Variabel	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Iklm Organisasi (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	6.202	0,000
Iklm Organisasi (X1) -> OCB (Y)	3.235	0,001
Kepuasan Kerja (Z) -> OCB (Y)	3.212	0,001
Dukungan Organisasi (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	3.178	0,005
Dukungan Organisasi (X2) -> Kinerja (Y)	2.976	0,019

Intervening T Statistic dan P Values

	T Statistics	P Values
Iklm Organisasi -> Kepuasan Kerja -> OCB	2,988	0.003
Dukungan Organisasi-> Kepuasan kerja-> OCB	0.895	0.371

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: 2252/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/17/2/2022

Nama Mahasiswa : Maya Dilah Arummita
NPM : 1805160560
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Pengajuan Judul : 17/2/2022
Nama Dosen Pembimbing*) : Susi Handayani, SE., MM *[Signature]* 21/2/2022

Judul Disetujui**) : Pengaruh iklim organisasi dan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship behavior Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Manajemen

[Signature]
(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan,

Dosen Pembimbing

[Signature]
(.....)

Keterangan:

*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

**) Diisi 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"



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

ISU
 idas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAH-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 [fumsumedan](#) [@umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 2016 /II.3-AU/UMSU-05/ F / 2022
 Lampiran :
 Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Medan, 16 Dzulhijjah 1443 H
 15 Juli 2022 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
Dinas Perhubungan Kota Medan
Jln.Imam Bonjol No.61 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 : Maya Dilah Arummita
Npm : 1805160560
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)
Judul : Pengaruh Iklim Organisasi dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

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.
NIDN : 0109086502

Tembusan :

1. Peninggal



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Imam Bonjol No. 61, Telp. (061) 4510082 - 4510083, Fax (061) 4568206

MEDAN - 20157

Nomor : 423.4/ 768 /Dishub/VIII/2022

Medan, II Agustus 2022

Kategori : Penting

Kepada,

Lampiran : -

Perihal : *Izin tempat Riset.*

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara

di -
Tempat

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 2017/II.3-AU/UMSU-05/F/2022 Tanggal : 15 Juli 2022 perihal Izin Riset Pendahuluan, guna untuk memenuhi maksud surat tersebut dapat kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan sekaligus mengizinkan Mahasiswa/i, yang tersebut dibawah ini :

Nama : MAYA DILAH ARUMMITA

N P M : 1805160560

Jurusan : Manajemen

Untuk melaksanakan Riset, Pengambilan Data dan Wawancara pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara, guna penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa yang berjudul :

“PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

Untuk proses lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. RUSTAM EFFENDI HARAHAP (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat) Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara Jln. Imam Bonjol No. 61 Medan.

Demikian disampaikan, untuk bahan selanjutnya dan atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
Sekretaris

u.b.
Kepala Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian


FAUZI HARDIANSYAH, ST, M.AK
PENATA
NIP 19851107 201001 1 001

Embusan Yth :

Kadishubsu (sebagai laporan) ;
Ybs, untuk mengetahui
pertinggal



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 PROPOSAL

Nama Lengkap : Maya Dilah Arumita
N.P.M : 1805160560
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Nama Dosen Pembimbing : Susi Handayani, SE., M.M
Judul Penelitian : Pengaruh Iklim Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Perhubungan Kota Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab I	Pendahuluan Fenomena	06 / 22 / 07	
Bab II	Penjelasan Teori	14 / 22 / 07	
Bab III	Populasi & Sampel diperbaiki	20 / 22 / 07	
Daftar Pustaka	Mendeley	24 / 22 / 07	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian			
Persetujuan Seminar Proposal	Acc Sempro	05 / 22 / 08	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

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

Medan, Juli 2022
Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(Susi Handayani, SE., M.M.)



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

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini *Senin, 29 Agustus 2022* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen sebagai berikut :

Nama : **Maya Dilah Arummita**
 N.P.M. : **1805160560**
 Tempat / Tgl.Lahir : **Sugiharjo, 20 Mei 2000**
 Alamat Rumah : **Dusun 2 desa sugiharjo**
 Judul Proposal : **Pengaruh Iklim Organisasi dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Perhubungan Kota Medan**

(Disetujui / tidak disetujui *)

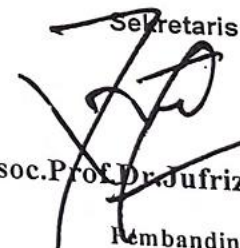
Item	Komentar
Judul
bab I	<i>Perbaiki Latar belakang, Variabel X₁, X₂.</i>
bab II	<i>Landasan teori, Pengarahan tujuan, dan manfaat</i>
bab III	<i>Metodologi Penelitian,</i>
lainnya	<i>Daftar Pustaka 6 dosen dari FEB 2 dosen doping</i>
kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> <i>Lulus</i> <input type="checkbox"/> <i>Tidak Lulus</i>


Medan, Senin, 29 Agustus 2022


TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Susi Handayani, SE., MM

Pembanding

Jasman Saripuddin, SE., M.Si.



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **Senin, 29 Agustus 2022** menerangkan bahwa:

Nama : Maya Dilah Arummita
 N.P.M. : 1805160560
 Tempat / Tgl.Lahir : Sugiharjo, 20 Mei 2000
 Alamat Rumah : Dusun 2 desa sugiharjo
 JudulProposal : Pengaruh Iklim Organisasi dan Perceived Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Perhubungan Kota Medan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Susi Handayani, SE., MM*

Medan, Senin, 29 Agustus 2022

TIM SEMINAR

Ketua

Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

Pembimbing

Susi Handayani, SE., MM

Sekretaris

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

Pemanding

Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

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 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 [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

: 3746/IL.3-AU/UMSU-05/F/2022

Medan, 13 Rabiul Akhir 1444 H

: -

08 November 2022 M

: **MENYELESAIKAN RISET**

kepada Yth.

Bapak / Ibu Pimpinan

Dinas Perhubungan Kota Medan

empat

Wassalamu '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 Pimpinan, 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 : **Maya Dilah Arummita**

NPM : **1805160560**

Semester : **IX (Sembilan)**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **Pengaruh iklim organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Perhubungan Kota Medan.**

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

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

NIDN: 0109086502

Rembusan :

1. Pertinggal



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PERHUBUNGAN**

Jalan Imam Bonjol No 61, Telp. (061) 4510082 - 4510083, Fax (061) 4568206
MEDAN 20157

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/1204/Dishub/XI/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **MAYA DILAH ARUMMITA**
N P M : 1805160560
Program Studi : **Manajemen**

alah selesai melaksanakan Penelitian, Pengambilan Data dan Wawancara pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara sesuai surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 2017/II.3-AU/UMSU-05/F/2022 tanggal : 15 Juli 2022 perihal Izin Riset Pendahuluan serta surat Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Utara Nomor : 423.4/768/Dishub/VI/2022 Tanggal : 11 Agustus 2022 perihal Izin tempat Penelitian, guna untuk penyusunan Skripsi Mahasiswa/i yang berjudul :

PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"

Demikian surat keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Medan, 08 November 2022

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
Sekretaris

Kepala Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian
DINAS
PERHUBUNGAN
FAUZI HARDIAN SYAH, ST, M.Ak
PENATA
NIP 19851107 201001 1 001

Imbusan Yth :

Kadishubsu (sebagai laporan);
Dekan Fak. Ekonomi & Bisnis UMSU;



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: 2252/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/17/2/2022

Medan, 17/2/2022

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

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maya Dilah Arummita
NPM : 1805160560
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

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

Identifikasi Masalah :

1. Kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam peningkatan motivasi kerja dan disiplin kerja karyawan.
2. Pengaruh kepemimpinan perusahaan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan

Rencana Judul :

1. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
2. Peran Manajemen Sdm Dalam Peningkatan Kinerja
3. Pengaruh Adanya Persaingan Terhadap Kinerja Karyawan

Objek/Lokasi Penelitian : Umkm

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

Hormat Saya
Pemohon

(Maya Dilah Arummita)