

**PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP
ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN *JOB*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA LUBUK PAKAM**

SKRIPSI

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



OLEH:

**NAMA : DIAN PERTIWI SIREGAR
NPM : 1705160060
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



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 Selasa, tanggal 24 Agustus 2021, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : DIAN PERITWI SIREGAR
N P M : 1705160060
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ~~PENGARUH SELF EFFICACY DAN LOCUS OF CONTROL TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KARYAWAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM~~

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

TIM PENGUJI

Penguji I

(HUSMAN RIFUDDIN, SE., M.Si)

Penguji II

(BOBY FIRMAN, SE., M.M.)

Pemfimbing

(MUHAMMAD ARIF, SE., M.M.)

Ketua

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

Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, SE., M.Si)



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : DIAN PERTIWI SIREGAR
N.P.M : 1705160060
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH SELF EFFICACY DAN LOCUS OF CONTROL TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA EGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2021

Pembimbing Skripsi

MUHAMMAD ARIF, SE, MM

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIAN PERTIWI SIREGAR
NPM : 1705160060
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB STSTISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data laporan keuangan dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari Instansi tersebut

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 24 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



DIAN PERTIWI SIREGAR



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

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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : DIAN PERTIWI SIREGAR
N.P.M : 1705160060
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SDM
Nama Dosen Pembimbing : MUHAMMAD ARIF.SE.,M.M
Judul Penelitian : PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA EGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Penambahan nilai hasil PLS pada abstrack	24 juni 2021	
Bab 2	Penambahan teori pada pengertian masing masing variabel Penambahan Masing masing variabel di faktor faktor pada indikator	2 juli 2021	
Bab 3	Perbaikan tata letak penulisan mengganti istilah X dan Y menyebutkan Variabel	24 juni 2021	
Bab 4	Perbaikan tata letak penulisan mengganti istilah X dan Y menyebutkan Variabel	24 juni 2021	
Bab 5			
Daftar Pustaka	Disesuaikan		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC	19/8/2021	

Medan, Agustus 2021

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Ditetujui Oleh
Dosen Pembimbing

(JASMAN SARIFUDDIN,SE.,M.Si)

(MUHAMMAD ARIF, SE.,M.M)

ABSTRAK

PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *LOCUS OF CONTROL* TERHADAP *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB* *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEGAWAI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM

DIAN PERTIWI SIREGAR

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh berjumlah 57 orang pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software PLS (Partial Least Square)*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,002 < 0,05$. *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$. *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$. *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$. *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,001 < 0,05$. dan secara tidak langsung *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$. *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,001 < 0,05$ pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

Kata Kunci : *Self Efficacy, Locus Of Control, Organization Citizenship Behavior Dan Job Satisfaction*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SELF EFFICACY AND LOCUS OF CONTROL ON THE ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH JOB SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES AT TAX SERVICE OFFICE EMPLOYEES PRATAMA HUB PAKAM

DIAN PERTIWI SIREGAR

*faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of North Sumatra
Jl. Captain Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Medan 20238*

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of Self Efficacy and Locus of Control on Organization Citizenship Behavior mediated by Job Satisfaction on Employees of the Lubuk Pakam Pratama Tax Office, either directly or indirectly. The approach used in this research is a causal approach. The population in this study were all employees of the Lubuk Pakam Pratama Tax Office. The sample in this study used a saturated sample of 57 employees of the Lubuk Pakam Pratama Tax Office. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and questionnaires. The data analysis technique in this study uses a quantitative approach using statistical analysis using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Data processing in this study used the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that Self Efficacy has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior and has a probability value (p-values) of $0.002 < 0.05$. Locus Of Control has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior having a probability value (p-values) of $0.000 < 0.05$. Job Satisfaction has a significant effect on Organization Citizenship Behavior and has a probability value (p-values) of $0.000 < 0.05$. Self Efficacy has a significant effect on Job Satisfaction having a probability value (p-values) of $0.000 < 0.05$. Locus Of Control has a significant effect on Job Satisfaction having a probability value (p-values) of $0.001 < 0.05$. and indirectly Self Efficacy has a significant effect on Organization Citizenship Behavior mediated by Job Satisfaction having probability values (p-values) of $0.000 < 0.05$. Locus Of Control has a significant effect on Organizational Citizenship Behavior mediated by Job Satisfaction having a probability value (p-values) of $0.001 < 0.05$ for employees of the Lubuk Pakam Tax Service Office.

Keywords: Self Efficacy, Locus Of Control, Organization Citizenship Behavior and Job Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

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

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

Skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya terutama kepada:

1. Terima kasih untuk yang istimewa Ayahanda Sarman Efendi Siregar dan Ibunda Hotmian Simatupang tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan Skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Ade Gunawan S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, SE. M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak Dr. Jufrizen S.E.,M.Si selaku sekretaris program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Muhammad Arief, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan Skripsi.

9. Ibu Titin Farida, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik yang telah membrikan bimbingan dan arahan.
10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan Skripsi ini.
11. Kepada abang saya Arsyad Rifai Effendi dan Dean Rizki Siregar turut membantu dalam menyelesaikan skripsi di Universitas Muhammadiyah Sumaera Utara.
12. Kepada teman- teman peneliti yang ada di kelas A Manajemen Pagi Universitas Sumatera Utara stambuk 2016
13. Kepada sahabat-sahabat Dian Novita, Dea Qonita, Sriwahyuni Siregar, Nurul Gultom, Cahya Wulandari, Windy, Bella yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi skripsi di Universitas Muhammadiyah Sumaera Utara.

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

Wassalammualaikum, Wr.Wb

Medan, Juni 2021

Penulis

DIAN PERTIWI SIREGAR
NPM:1705160060

BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	67
3.2 Deenisi Operasional	67
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	69
3.4 Populasi dan Sampel	70
3.5 Teknik Pengumpulan Data	71
3.6 Teknik Analisis Data	72

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data	81
4.2 Analisis Data	89
4.2.1 Analisis Jalur (Path Analysis)	89
4.2.2 Analisis Partial Least Square Ber-variabel Intervening	90
4.2.3 Pembahasan	101

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	114
5.3 Keterbatasan Penelitian	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Wawancara Dengan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam	3
Tabel 3.1 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	68
Tabel 3.2 Indikator <i>Self Efficacy</i>	68
Tabel 3.3 Indikator <i>Locus Of Control</i>	69
Tabel 3.4 Indikator <i>Job Satisfaction</i>	69
Tabel 3.5 Skedul Rencana Penelitian	70
Tabel 3.6 Data Data Jumlah Pegawai Yang Terdapat Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam	70
Tabel 3.7 Skala Likret	72
Tabel 4.1 Skala Likert	81
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	82
Tabel 4.3 Skor Angket Variabel <i>Organization Citizenship Behavior</i>	83
Tabel 4.4 Skor Angket Variabel <i>Self Efficacy</i>	85
Tabel 4.5 Skor Angket Variabel <i>Locus Of Control</i>	87
Tabel 4.6 Skor Angket Variabel <i>Job Satisfaction</i>	88
Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas	90
Tabel 3.9 Hasil AVE (<i>Average Variant Extracted</i>)	91
Tabel 3.10 <i>Discriminant Validity</i>	92
Tabel 4.7 Nilai <i>R-Square</i>	95
Tabel 4.8 Nilai <i>F-Square</i>	96
Tabel 4.9 <i>Dirrect Effect</i>	97
Tabel 4.10 <i>Indirrect Effect</i>	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	60
Gambar 2.2 Paradigma Pengaruh <i>Locus Of Control</i> terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	61
Gambar 2.3 Paradigma Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i>	62
Gambar 2.4 Paradigma Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	62
Gambar 2.5 Paradigma Pengaruh <i>Locus Of Control</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	63
Gambar 2.6 Paradigma Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i> Melalui Oleh <i>Job Satisfaction</i>	64
Gambar 2.7 Paradigma Pengaruh <i>Locus Of Control</i> terhadap <i>Organization Citizenship Behavior</i> Melalui <i>Job Satisfaction</i>	65
Gambar 2.8 Kerangka Konseptual	65
Gambar 3.1 Model Struktural PLS	74
Gambar 3.2 Model Analisis Persamaan Struktural Terhadap OCB.....	78
Gambar 4.1 Model Hubungan Regresi Dengan Variabel Intervening	90
Gambar 4.1 <i>Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model</i>	94
Gambar 4.1 <i>Path Coefficient</i>	99

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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

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

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

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

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

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

Selain itu, pegawai yang merasakan kepuasan kerja juga dapat meningkatkan kerjasamanya. Kepuasan kerja juga mempunyai arti penting untuk aktualisasi diri karyawan. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang baik biasanya mempunyai catatan kehadiran, perputaran

kerja dan prestasi kerja yang baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki arti yang sangat penting untuk memberikan situasi yang kondusif di lingkungan perusahaan sehingga kinerja pegawai yang dihasilkan lebih optimal. Dengan demikian, diklat kepemimpinan, promosi, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai (Syahputra & Jufrizen, 2019).

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

Kantor pelayanan pajak pratama (KPP) Lubuk Pakam salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam pemungutan pajak. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam penulis melihat beberapa permasalahan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Hasil Wawancara Dengan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam

Nama/Inisial	Umur	Permasalahan
DP	38	Kerja sama dalam mengerjakan pekerjaan kantor kurang terlaksana dimana banyak antar pegawai yang acuh tak acuh terutama antar divisi, pegawai hanya terfokus terhadap pekerjaan yang dia kerjakan
MSH	42	Pegawai tidak berani mengambil keputusan sendiri terhadap pekerjaannya sendiri yang sulit.
DS	35	Kurangnya keyakinan dan persepsi yang dimiliki pegawai atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja dimana sering pegawai saling menyalahkan
NS	41	Pekerjaan yang dikerjakan sering direspon kurang baik oleh divisi lainnya.
APL	39	Pegawai lebih mementingkan pekerjaannya sendiri.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam dimana pada *organizational citizenship behavior*, dimana masih rendahnya *organizational citizenship behavior* hal ini dapat dilihat dari kurangnya kerjasama antar pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dimana pegawai lebih mementingkan pekerjaannya sendiri tanpa kepedulian terhadap rekan kerja lainnya untuk saling membantu menyelesaikan pekerjaan secara sukarela. Selanjutnya pada *self efficacy* dimana kurang mampunya pegawai dalam menyelesaikan masalah yang sulit juga penyebab kurangnya kerja sama antar pegawai dimana banyak pegawai yang tidak percaya diri dapat menyelesaikan urusan secara efisien tanpa adanya kejadian yang tidak terduga (masalah), kurang mampu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pegawai, selain itu pada *locus of control* dimana kurangnya keyakinan dan persepsi yang dimiliki pegawai atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja, serta pada kepuasan kerja dimana adanya beberapa pegawai yang tidak puas atas hasil kerjanya dimana hasil kerja pegawai sering kali dinilai kurang baik oleh atasan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka terdapat hal yang perlu diteliti agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul, yaitu:

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

1.3 Batasan Masalah

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

dilihat dari kerja sama antar pegawai serta sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?
2. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?
4. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?
5. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?
6. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?
7. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam?

1.5 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat mengetahui serta mendukung *Organizational Citizenship Behavior*, teori *Self Efficacy*, Teori *Locus Of Control* dan *Job satisfaction*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

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

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Organization Citizenship Behavior*

2.1.1.1 Pengertian *Organization Citizenship Behavior*

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

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

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

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

Selanjutnya (Organ et al, 2006) menyatakan bahwa 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. Menurut (Satwika & Himam, 2014) OCB adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu.

Selanjutnya (Bolino, 2015) 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.

Menurut (Dyne, 2010) OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. OCB ini mengacu pada konstruk dari “*extra-role behavior*”, di definisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian OCB merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok atau organisasi. Sedangkan menurut (Johns, 2009) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki karakteristik perilaku sukarela/*extra-role behavior* yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa saran atau perintah tertentu, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung.

Menurut (Greenberg & Baron, 2003) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Sedangkan menurut (Enhart, 2004) *Organizational Citizenship Behavior* didefinisikan sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan. Sedangkan menurut (Robbins, 2012)

menjabarkan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB merupakan bentuk perilaku pilihan dan inisiatif individual yang jika tidak ditampilkan pun tidak apa-apa.

2.1.1.2 Manfaat *Organization Citizenship Behavior*

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

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

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

8. *Organizational citizenship behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

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

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja

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

2. Meningkatkan produktivitas manajer

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

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

- 1) Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer akan menggunakan waktunya untuk melakukan tugas lain seperti membuat perencanaan.
- 2) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer, sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar pada mereka, berarti membantu manajer melakukan pekerjaan yang lebih penting.

- 3) Karyawan yang menampilkan perilaku sportsmanship akan sangat menolong manajer karena tidak menghabiskan waktu terlalu banyak dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
4. Menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
Karyawan yang menampilkan perilaku civic virtue akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
5. Meningkatkan kinerja organisasi dan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
6. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja, akan meningkatkan stabilitas dari kinerja organisasi.

Menurut (Kinicki & Fudgate, 2012:164) mengemukakan bahwa perilaku OCB sangat penting karena dua alasan. Pertama, ketika individu berperilaku OCB maka hal tersebut memungkinkan untuk menciptakan kesan positif tentang karyawan tersebut diantara rekan kerjanya. Kedua, semakin banyak karyawan yang berperilaku OCB maka akan berpengaruh positif bagi hasil yang diperoleh organisasi. Perilaku OCB merupakan sebuah tindakan sukarela yang dilakukan oleh individu meskipun tindakan tersebut bukan merupakan bagian dari tugasnya sebagai anggota organisasi, namun atas inisiatif untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Sedangkan menurut (Bahkan & Newstrom, 2011) juga berpendapat bahwa karyawan yang berperilaku *organizational citizenship behavior* secara langsung dirancang untuk menguntungkan pihak lain. Artinya, setiap perilaku

organizational citizenship behavior akan memberikan dampak positif bagi siapapun, baik secara individu maupun secara organisasi.

2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior*

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

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

1. Budaya dan iklim organisasi.

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

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

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

3. Persepsi terhadap dukungan organisasional,
persepsi terhadap dukungan organisasioanl (*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*.
4. Persepsi terhadap inetraksi atasan-bawahan,
Kualitas interaksi atas bawahan juga diyakini sebagai faktor untuk memprediksi *organizational citizenship behavior*. Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak sepertiya meningkatkan kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.
5. Masa kerja
Karakteristik personal seperti masa kerja berpengaruh pada OCB. Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “ investasi” karyawan di organisasi.
6. Jenis kelamin
Perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria. Wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi (*relational identities*) dari pada pria dan juga lebih menunjukkan perilaku menolong dan intraksi sosial ditempat karyawan bekerja. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup menyolok antara

pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial ditempat karyawan bekerja.

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

1. Faktor Internal

1) Kepuasan Kerja

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

2) Komitmen Organisasi

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

3) Kepribadian Organ

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

4) Moral Karyawan

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

5) Motivasi

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

2. Faktor eksternal

1) Gaya Kepemimpinan

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

2) Kepercayaan pada Pimpinan

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

3) Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota.

Banyak kajian yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor seperti yang dikemukakan oleh (Titisari, 2014) dua faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah :

1. Faktor Internal

1) Kepuasan kerja

2) Komitmen organisasi

3) Kepribadian

4) Moral karyawan

- 5) Motivasi.
2. Faktor eksternal
 - 1) Kepemimpinan situasional
 - 2) Kepercayaan pada pimpinan
 - 3) Budaya organisasi
 - 4) Kepemimpinan transformasional

Menurut (Robins, 2014), OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) adalah studi mengenai apa yang orang-orang lakukan dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi. OCB secara khusus dipengaruhi beberapa factor antara lain:

1. Motivasi
2. Perilaku dan kekuasaan pemimpin
3. Struktur dan proses kelompok
4. Pengembangan dan persepsi sikap
5. Proses perubahan
6. Konflik dan negosiasi
7. Rancangan kerja

2.1.1.4 Indikator *Organization Citizenship Behavior*

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

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

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

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

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

Menurut (Graham, 2009) mengemukakan ada tiga aspek dalam *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

1. Ketaatan yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi.
2. Loyalitas menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Perilaku *organizational citizenship behavior* yang dikemukakan oleh (McCook, 2002), dapat diukur melalui lima indikator, yaitu:

1. Sikap senang untuk membantu atau menolong orang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Kesadaran dalam berorganisasi yaitu suatu perilaku yang sadar dalam melaksanakan pekerjaan yang diisyaratkan, seperti kehadiran, mematuhi peraturan, dan lain-lain.
3. Sikap sportifitas, yaitu kemauan untuk bersikap toleran dengan keadaan sekitar tanpa mengeluh.
4. Sikap sopan-santun, yaitu sikap yang cenderung menghindari masalah dengan rekan kerja.
5. Mendahulukan kepentingan umum (kebaikan), yaitu melakukan sesuatu aktifitas diluar tugasnya, yang mengindikasikan bahwa karyawan turut bertanggung jawab untuk berpartisipasi dalam aktifitas organisasi dan memiliki kepedulian terhadap organisasi, dan tidak ketinggalan informasi tentang berbagai kejadian dalam organisasi serta perubahan yang terjadi

2.1.2 *Self Efficacy*

2.1.2.1 Pengertian *Self Efficacy*

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

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

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

Menurut (Bandura, 2001) mendefinisikan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan atau kompetisinya untuk melakukan sebuah tugas, mencapai tujuan, atau mengatasi hambatan tertentu. Lebih lanjut Bandura menjelaskan efikasi diri adalah kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut dapat menguasai sebuah situasi dan menghasilkan keluaran yang positif. Efikasi diri tidak hanya dapat dipahami sebagai keyakinan seseorang pada kemampuannya, tetapi juga dapat dilihat sebagai penilaian atas kemampuan yang dimiliki diri sendiri. Pikiran individu terhadap efikasi diri kemudian menentukan seberapa besar usaha yang dicurahkan dan seberapa lama individu akan tetap bertahan dalam menghadapi hambatan yang sedang dialami.

Sedangkan menurut (Baron & Byrne, 2005) menyatakan bahwa efikasi diri merupakan salah satu bagian dari konsep diri yang meliputi suatu kumpulan keyakinan mengenai kemampuan individu untuk menghadapi tugas-tugas secara efektif dan menyelesaikan tugas tersebut. Sedangkan menurut (Myers, 2012) mengemukakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari, efikasi diri mengarahkan kepada sekumpulan target yang menantang dan tidak pantang menyerah dalam mendapatkannya.

Selanjutnya (Kurniawan, 2004) mengatakan bahwa keyakinan diri merupakan panduan untuk tindakan, yang telah dikonstruksikan dalam perjalanan pengalaman interaksi sepanjang hidup individu. (Crick & Dodge, 2004) menjelaskan keyakinan diri merupakan representasi mental individu atas realitas, terbentuk oleh pengalaman pengalaman masa lalu dan masa kini, dan disimpan dalam memori jangka panjang.

Menurut (Ghufron & Risnawati, 2012) efikasi diri adalah keyakinan seseorang akan potensi yang dimilikinya dalam mengerjakan tugas atau tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sedangkan menurut (Ormrod, 2008) secara umum, efikasi diri (*self- efficacy*) adalah penilaian individu akan kemampuan yang ada dalam dirinya, dan kemampuan itu berguna untuk menjalankan sesuatu dengan mencapai tujuan tertentu.

Menurut (Bahtiar, 2012) efikasi diri merupakan pertimbangan seseorang akan kemampuan yang dimilikinya untuk mengorganisasikan serta menampilkan suatu tindakan yang diperlukan dalam mencapai tujuan, tidak ketergantungan terhadap keterampilan dan keahlian yang berhubungan dengan keyakinan yang dapat dilakukan dengan bakat keahlian dan keterampilan yang sudah ada.

2.1.2.2 Jenis-Jenis *Self Efficacy*

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

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

1. *Level*

Hal ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas dimana individu merasa mampu atau tidak untuk melakukannya, sebab kemampuan diri individu dapat berbeda-beda. Konsep dalam dimensi ini terletak pada keyakinan individu atas kemampuannya terhadap tingkat kesulitan tugas. Jika

individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka keyakinan individu akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, kemudian sedang hingga tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masing-masing tingkat. Makin tinggi taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikannya. Keyakinan individu berimplikasi pada pemilihan tingkah laku berdasarkan hambatan atau tingkat kesulitan suatu tugas atau aktivitas. Individu terlebih dahulu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada diluar batas kemampuannya. Rentang kemampuan individu dapat dilihat dari tingkat hambatan atau kesulitan yang bervariasi dari suatu tugas atau aktivitas tertentu.

2. *Strength.*

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

3. *Generality*

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

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

Menurut (Putra, 2012) efikasi diri mempunyai jenis diantaranya:

1. Prilaku memilih

Dalam kehidupan keseharian seseorang pasti akan bertemu dengan situasi mengambil keputusan, keputusan ini bisa berupa pemilihan tindakan dan lingkungan sosial yang ditentukan dari penilai keyakinan individu. Individu cenderung menghindari tugas dan situasi yang dianggap melampaui batas kemampuannya, sebaliknya mereka akan menyelesaikan pekerjaan yang dianggap mereka tidak sulit untuk diselesaikan. Efikasi diri yang tinggi bisa memacu keterlibatan aktif dalam suatu tugas atau kegiatan yang kemudian meningkatnya kompetensi seseorang. Sebaliknya, efikasi

yang rendah mendorong individu untuk menarik diri dari lingkungan dan segiatan sehingga kompetisi seseorang. Sebaliknya, efikasi diri yang rendah dapat terhambat berkembang potensi yang ada dalam dirinya.

2. Usaha yang dilakukan dan daya tahan

Penilaian terhadap efikasi juga menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukan seseorang dan seberapa lama ia akan bertatahan dalam menghadapi hambatan atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Semakin tinggi efikasi diri seseorang, maka akan semakin besar pula usaha yang dilakukan. Ketika dihadapkan dengan kesulitan, individu yang memiliki efikasi diri tinggi akan mengeluarkan usaha yang besar untuk mengatasi tantangan tersebut. Sedangkan orang yang meragukan kemampuannya akan mengurangi usahanya atau bahkan menyerah sama sekali.

3. Pola berfikir dan reaksi emosi

Penilaian mengenai kemampuan seseorang juga mempengaruhi pola berfikir dan reaksi emosionalnya selama interaksi aktual dan terantisipasi dengan lingkungan. Individu yang menilai dirinya memiliki efikasi diri yang rendah, merasa tidak mampu dalam mengatasi masalah atau tuntutan lingkungan, hanya akan terpaku pada kekurangannya sendiri dan berfikir kesulitan yang mungkin timbul lebih berat dari kenyataan. Sebaliknya, individu yang memiliki efikasi diri yang lebih besar perhatiannya lebih fokus dan lebih giat dalam berusaha demi menghadapi permasalahan

kedepannya, sehingga ketika dihadapkan dengan situasi yang genting ada usaha yang lebih keras lagi dalam penyelesaiannya.

Menurut (Wening, 2013) efikasi diri menghasilkan perbedaan dalam cara berpikir, merasakan dan bertindak. Keyakinan efikasi diri berpengaruh terhadap pilihan yang dibuat dan tindakan yang dicapai oleh individu. Keyakinan pada efikasi diri turut menentukan seberapa besar usaha yang dilakukan individu, serta berapa lama kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi situasi yang kurang menguntungkan.

2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

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

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

1. Pengalaman menguasai sesuatu (*masteryexperience*)

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

2. Modeling sosial

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

3. Persuasiososial

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

4. Kondisi Fisik dan Emosional

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

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

1. Pencapaian prestasi

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

2. Pengalaman orang lain

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

3. Persuasi Verbal

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

seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk menyakinkan seseorang bahwa ia mampu melakukan tugas.

4. Kondisi emosional

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

Menurut (Bandur, 2014) factor-faktor lain yang mempengaruhi efikasi diri, diantaranya:

1. Sifat tugas yang dihadapi, situasi-situasi atau jenis tugas tertentu menuntut kinerja yang sulit dan berat dari pada situasi tugas yang lain.
2. Insentif eksternal, insentif berupa hadiah (reward) yang diberikan oleh orang lain untuk merefleksikan keberhasilan seseorang dalam menguasai atau melaksanakan suatu tugas. Misalnya pemberian pujian, materi, dan lainnya.
3. Status atau peran individu dalam lingkungan. Derajat status sosial seseorang mempengaruhi penghargaan diri orang lain dan rasa percaya dirinya.

4. Informasi tentang kemampuan diri, efikasi diri seseorang akan meningkat atau menurun jika ia mendapat informasi yang positif atau negatif tentang dirinya.

Sedangkan menurut (Atkinson, 2005), bahwa efikasi diri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Keterlibatan individu dalam peristiwa yang dialami oleh orang lain, dimana hal tersebut membuat individu merasa ia memiliki kemampuan yang sama atau lebih dari orang lain. Hal ini kemudian akan meningkatkan motivasi individu untuk mencapai suatu prestasi.
2. Persuasi verbal yang dialami individu yang berisi nasehat dan bimbingan yang realistis dapat membuat individu merasa semakin yakin bahwa ia memiliki kemampuan yang dapat membantunya untuk mencapai tujuan.
3. Situasi-situasi psikologis dimana seseorang harus menilai kemampuan, kekuatan, dan ketentraman terhadap kegagalan atau kelebihan individu masing-masing. Individu mungkin akan lebih berhasil bila dihadapkan pada situasi sebelumnya yang penuh dengan tekanan.

2.1.2.4 Indikator *Self Efficacy*

Seorang dengan efikasi diri yang tinggi mereka percaya mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya.

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

1. *Pastperformance*

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

2. *Vicariousexperience*

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

3. *Verbalpersuasion*

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

4. *Emotionalcues*

Ketika seseorang percaya bahwa sebagian tanda-tanda psikologis menghasilkan informasi dalam menilai kemampuannya. Kondisi stress dan kecemasan dilihat individu sebagai tanda yang mengancam ketidakmampuan diri. Ketika seseorang menghadapi suatu tugas, apakah

cemas atau khawatir (*self efficacy* rendah) atau tertarik (*self efficacy* tinggi) dapat memberikan informasi mengenai *self efficacy* orang tersebut. Dalam menilai kemampuannya seseorang dipengaruhi oleh informasi tentang keadaan fisiknya untuk menghadapi situasi tertentu dengan memperhatikan keadaan fisiologisnya.

Sedangkan menurut (Zimmerman, 2018) *Self efficacy* dibedakan atas tiga dimensi, yaitu *Level/magnitude*, *Generallity* dan *Strength*. Berikut ini adalah dimensi dan indikator dari *Self Efficacy* :

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

Menurut (Lauster, 2011) tingkat efikasi diri yang dimiliki individu dapat dilihat dari aspek efikasi dirinya bahwa orang yang memiliki efikasi diri yang positif dapat diketahui dari beberapa aspek berikut ini:

1. Keyakinan akan kemampuan diri yaitu sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa ia mengerti sungguh-sungguh akan apa yang dilakukan.
2. Optimis yaitu sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuannya.
3. Obyektif yaitu orang yang percaya diri memandang permasalahan atau sesuatu sesuai dengan kebenaran yang semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi atau yang menurut dirinya sendiri.
4. Bertanggung jawab yaitu kesediaan orang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.
5. Rasional dan realistis yaitu analisa terhadap suatu masalah, sesuatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang dapat diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

Menurut (Rizvi, 2011) dalam efikasi diri terdapat beberapa aspek yang berkaitan dengan harapan individu. Rizvi mengklasifikasikan aspek tersebut menjadi tiga, yaitu:

1. Pengharapan hasil (*outcome expectancy*), yaitu harapan terhadap kemungkinan hasil dari suatu perilaku. Dengan kata lain, *outcome expectancy* merupakan hasil pikiran atau keyakinan individu bahwa perilaku tertentu akan mengarah pada hasil tertentu.
2. Pengharapan efikasi (*efficacy expectancy*), yaitu keyakinan seseorang bahwa dirinya akan mampu melakukan tindakan yang diperlukan untuk

mencapai hasil. Aspek ini menunjukkan bahwa harapan individu berkaitan dengan kesanggupan melakukan suatu perilaku yang dikehendaki.

3. Nilai hasil (*outcome value*), yaitu nilai kebermaknaan atas hasil yang diperoleh individu. Nilai hasil (*outcome value*) sangat berarti mempengaruhi secara kuat motif individu untuk memperolehnya kembali. Individu harus mempunyai *outcome value* yang tinggi untuk mendukung *outcome expectancy* dan *efficacy expectancy* yang dimiliki.

2.1.3 Locus Of Control

2.1.3.1 Pengertian Locus Of Control

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

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

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

dengan dua sisi yang berlawanan. Dimensi yang mencerminkan sejauh mana orang percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah dalam kendali mereka atau di luar kendali mereka

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

Menurut (Ghufron et al, 2011) *Locus of control* merupakan dimensi kepribadian yang menjelaskan bahwa individu berperilaku dipengaruhi ekspektasi mengenai dirinya. Menurut (Levenson, 2004) *locus of control* adalah kecenderungan pusat kendali individu yang dikenal juga dengan kecenderungan arah atribusi.

Menurut (Strauser, 2002) *Locus of control* merujuk kepada suatu kepercayaan bahwa seseorang dapat mengontrol suatu peristiwa kehidupan dengan kemampuannya sendiri. Selanjutnya menurut (Sardogan, 2006) *locus of control* dapat didefinisikan sebagai salah satu dari pemikiran seseorang bahwa kekuasaan atau kekuatan di luar kendalinya sendir sangat berpengaruh dalam situasi positif atau negatif yang terjadi selama hidupnya. . *Locus of control* menurut (Kreitner & Kinicki, 2001) terdiri dari dua konstruksi yaitu internal dan eksternal, dimana apabila seseorang yang meyakini bahwa apa yang terjadi selalu berada dalam kontrolnya dan selalu mengambil peran serta bertanggung jawab dalam setiap pengambilan keputusan termasuk dalam internal *locus of control*,

sedangkan seseorang yang meyakini bahwa kejadian dalam hidupnya berada diluar kontrolnya termasuk dalam external *locus of control*.

2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Locus Of Control*

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

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

1. Faktor keluarga

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

2. Faktor motivasi

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

3. Faktor pelatihan

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

Sedangkan menurut (Rotter, 2010) perkembangan *locus of control* individu dipengaruhi oleh berbagai aspek yaitu lingkungan fisik dan sosial. Lingkungan sosial yang pertama bagi seseorang adalah keluarga. Di dalam keluarga inilah terjadi suatu interaksi antara orang tua dan anak, termasuk didalamnya penanaman nilai-nilai dan norma-norma yang akan diwariskan kepada anak-anaknya. Apabila tingkah laku anak mendapat respons, maka anak akan merasakan sesuatu dalam lingkungannya, dengan demikian tingkah laku tersebut dapat menimbulkan motif dipelajari, hal ini merupakan awal terbentuknya internal *locus of control* pada diri seseorang. Sebaliknya, jika tingkah lakunya tidak mendapatkan reaksi, maka anak akan merasa bahwa perilakunya tidak mempunyai akibat apapun. Anak tidak kuasa menentukan akibatnya keadaan di luar dirinya yang menentukan, hal inilah yang menimbulkan terbentuknya eksternal *locus of control*.

Secara umum, *locus of control* terbentuk melalui hubungan dengan keluarga, kebudayaan dan pengalaman masa lalu yang memperoleh penguatan. (Anastasi, 2006) menilai atau menaksir terbentuknya *locus of control* internal atau eksternal pada diri individu disebabkan karena adanya faktor penguatan (reinforcement).

Menurut (Cvetanovsky et al, 2005), individu internal memandang perilaku terhadap sebuah reinforcement merupakan hubungan sebab akibat sehingga individu dengan orientasi internal yakin bahwa dirinya mampu mengendalikan reinforcement yang diterimanya, sedangkan individu dengan orientasi eksternal yang lebih memandang reinforcement sebagai sebuah hal yang datang tiba-tiba dan tidak dapat dikendalikan sehingga mereka cenderung “pasrah”.

2.1.3.3 Karakteristik *Locus Of Control*

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

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

1. *Locus of control* internal
 - 1) Suka bekerja keras.
 - 2) Memiliki inisiatif yang tinggi.
 - 3) Selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah.
 - 4) Selalu mencoba untuk berfikir seefektif mungkin.
 - 5) Selalu mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil.
2. *Locus of control* external
 - 1) Kurang memiliki inisiatif.
 - 2) Mudah menyerah, kurang suka berusaha karena mereka percaya bahwa faktor luarlah yang mengontrol.
 - 3) Kurang mencari informasi.

- 4) Mempunyai harapan bahwa ada sedikit korelasi antara usaha dan kesuksesan.
- 5) Lebih mudah dipengaruhi dan tergantung pada petunjuk orang lain.

Selanjutnya menurut (Rahman, 2012) konsep tentang *locus of control* (pusat kendali) merupakan salah satu variabel kepribadian (*personality*). Bila individu memiliki persepsi sendiri bahwa perilaku dan sikap akan menghasilkan kesuksesan yang positif, internalisasi ditunjukkan sebagai internal *locus of control*, namun bila individu memiliki persepsi diluar kendalinya (seperti takdir atau nasib) maka dengan bertanggung jawab atas perilaku yang menguntungkan, eksternalitas ditunjukkan sebagai eksternal *locus of control*.

Menurut (Ghufron et al, 2011) orientasi *locus of control* dipandang sebagai sesuatu yang kontinum dari internal tinggi sampai eksternal rendah. Pada dasarnya ada dua tipe *locus of control*, yaitu internal dan eksternal tapi dalam kenyataannya tidak ada seorangpun yang mempunyai tipe locus of control internal dan eksternal secara murni. Jadi *locus of control* dapat dikatakan sebuah kontinum, sehingga setiap orang memiliki keduanya pada sisi yang berlainan ini berarti semakin dominan locus of control internal seseorang akan semakin lemah locus of control eksternalnya, demikian pula sebaliknya.

Menurut (Ngatemin, 2009) perbedaan karakteristik antara Locus of Control internal dan Locus of Control eksternal adalah sebagai berikut:

1. *Locus of Control* internal

- 1) Suka bekerja keras
- 2) Memiliki inisiatif yang tinggi.
- 3) Selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah.

- 4) Selalu mencoba untuk berfikir seefektif mungkin.
- 5) Selalu mempunyai persepsi bahwa usaha harus dilakukan jika ingin berhasil.

2. *Locus of Control* eksternal

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

2.1.3.4 Indikator *Locus Of Control*

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

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

1. *Internality* *Internality* adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh kemampuan dirinya sendiri seperti keterampilan dan potensi-potensi yang dimilikinya.

2. *Chance* *Chance* adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh nasib, peluang dan keberuntungan.
3. *Powerful others* *Powerful others* adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh orang lain yang lebih berkuasa.

Sedangkan menurut (Rotter, 2010) konsep tentang *locus of control* memiliki 4 konsep dasar, yaitu:

1. Potensi Perilaku (*Behavior Potential*)

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

2. Pengharapan (*Expectancy*)

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

3. Nilai Penguatan (*Reinforcement value*)

Merupakan penjelasan mengenai tingkat pilihan untuk penguatan (*reinforcement*) sebagai pengganti yang lain. Setiap orang menemukan penguatan yang berbeda nilainya pada aktifitas yang berbeda-beda.

Pemilihan penguatan ini berasal dari pengalaman yang menghubungkan penguatan masa lalu dengan yang terjadi saat ini. Berdasarkan hubungan ini, berkembang pengharapan untuk masa depan. Karena itulah terjadi hubungan antara konsep pengharapan (*Expectancy*) dan nilai penguatan (*Reinforcement Value*).

4. Situasi Psikologis (*Psychological Situation*)

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

Pengukuran variabel *locus of control* diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan dari (Hsinking et al. 2010). *Locus of control* terbagi menjadi *locus of control* internal dan eksternal.

1. *External locus of control* Persepsi atau pandangan individu terhadap sumber-sumber diluar dirinya yang mengontrol kejadian hidupnya, seperti nasib, keberuntungan, kekuasaan atasan, dan lingkungan sekitar. Indikatornya ialah:
 - 1) Kegagalan yang dialami individu karena ketidakmujuran.
 - 2) Perencanaan jauh ke depan pekerjaan yang sia-sia.
 - 3) Kejadian yang dialami dalam hidup ditentukan oleh orang yang berkuasa.
 - 4) Kesuksesan individu karena faktor nasib.
2. *Internal locus of control* Persepsi atau pandangan individual terhadap kemampuan menentukan nasib sendiri, indikatornya adalah :

- 1) Segala yang dicapai individu hasil dari usaha sendiri.
- 2) Menjadi pimpinan karena kemampuan sendiri.
- 3) Keberhasilan individu karena kerja keras
- 4) Segala yang diperoleh individu bukan karena keberuntungan.
- 5) Kemampuan individu dalam menentukan kejadian dalam hidup.
- 6) Kehidupan individu ditentukan oleh tindakannya.
- 7) Kegagalan yang dialami individu akibat perbuatan sendiri.

Menurut (Levenson, 2004) mengajukan dimensi *locus of control* memberikan tiga dimensi *locus of control* yaitu internality, chance dan powerful others. dimensi internality adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh kemampuan dirinya sendiri seperti keterampilan dan potensi- potensi yang dimilikinya. Dimensi chance adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh nasib, peluang dan keberuntungan. Dimensi powerful others adalah keyakinan seseorang bahwa kejadian-kejadian dalam hidupnya ditentukan terutama oleh orang lain yang lebih berkuasa.

2.1.4 Job Satisfaction

2.1.4.1 Pengertian Job Satisfaction

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

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

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

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

Menurut (Abdurrahmat, 2016) kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang digelutinya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan ialah kepuasan kerja yang dapat dinikmati dalam pekerjaan dengan mendapatkan hasil dari pencapaian tujuan kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini, akan memilih untuk lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa/ upah yang ia dapatkan dari pekerjaan tersebut. Karyawan akan merasa lebih puas apabila balas jasanya sebanding dengan hasil kerja yang dilakukan.

Menurut (Richard et al., 2012) menegaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan sikap tersebut

adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan seperti pengawasan supervise, gaji, kondisi kerja, pengalaman terhadap kecakapan, penilaian kerja yang adil dan tidak merugikan, hubungan sosial di dalam pekerjaan yang baik, penyelesaian yang cepat terhadap keluhan dan perlakuan yang baik dari pimpinan terhadap pegawai.

Menurut (Mathis & Jackson, 2006) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. (Wagner & Hollenbeck, 2009) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau pernyataan emosi yang positif dari hasil pemenuhan suatu pekerjaan atau pengalaman-pengalaman pekerjaan. Sedangkan menurut (Wilson, 2012) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Kepuasan kerja menurut (Hasibuan, 2010) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. (Tunjungsari, 2011) berpendapat kepuasan kerja penting karena karyawan dalam sebuah perusahaan merupakan faktor yang paling dominan menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan organisasi.

Kepuasan kerja menurut (Hantula, 2015) adalah tanggung jawab pemimpin untuk mempertahankan karyawan dan organisasinya. Tanggung jawab yang dimaksud adalah menciptakan organisasi yang secara psikologis memuaskan karyawannya. (Yanchus, 2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap positif maupun negatif seseorang terhadap pekerjaannya.

2.1.4.2 Jenis-jenis *Job Satisfaction*

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

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

1. Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

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

2. Kepuasan kerja di luar pekerjaan

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

3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

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

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

1. Kepuasan terhadap pekerjaan

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

2. Gaji

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

3. Kesempatan promosi

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

4. Pengawasan

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

5. Rekan kerja

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

Menurut (Wilson, 2012) Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) memiliki 3 komponen, yaitu:

1. Value

Dimana seseorang secara sengaja atau tidak sengaja, menginginkan untuk memperoleh nilai atau manfaat dari pekerjaan itu sendiri.

2. *Importance of Value*

Manusia dibedakan tidak hanya dari nilai-nilai yang diyakini, tapi juga dari beban atau usaha yang diberikan untuk memenuhi nilai-nilai tersebut. Perbedaan inilah yang mempengaruhi tingkat dari kepuasan seseorang.

3. *Perception*

Kepuasan mencerminkan persepsi kita terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai yang kita yakini.

Sedangkan aspek-aspek kepuasan kerja menurut (Tasios & Giannouli, 2017) yaitu:

1. Sifat Pekerjaan (*Work*)

Sifat pekerjaan adalah sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hati nurani. Dimana pekerjaan yang dilakukan dapat dinikmati atau bisa jadi tidak dapat dinikmati.

2. Gaji (*Pay*)

Upah adalah bayaran yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan terhadap apa yang sudah dikerjakan pada perusahaan.

3. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah kesempatan untuk meningkatkan jabatan karyawan yang diberikan oleh perusahaan.

4. Supervisi (*Supervision*)

Supervisi atau kepemimpinan merupakan dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi atau memberikan bantuan teknis terkait penugasan yang diberikan.

5. Rekan Kerja (*Co-workers*)

Rekan kerja adalah sekelompok orang yang berada dalam satu perusahaan. Aspek ini mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama

2.1.4.3 Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi *Job Satisfaction*

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

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

1. Kerja yang secara mental menantang

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

2. Imbalan yang pantas

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

3. Kondisi kerja yang mendukung

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

4. Rekan kerja yang mendukung

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

5. Kesesuaian pribadi dengan pekerjaan

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

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

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya.

3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut (Kreitner & Kinicki, 2011) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Sedangkan menurut (Abdus, 2014) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 2 kelompok, diantaranya :

1. Faktor instrinsik

Merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat kerjanya.

2. Faktor ekstrinsik

Menyangkut hal-hal yang berasal dari luar karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan lainnya

2.1.4.4 Indikator *Job Satisfaction*

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

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

1. Isi pekerjaan

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

2. Supervisi

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

3. Organisasi dan manajemen

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

4. Kesempatan untuk maju

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

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada

tingkat keterampilannya, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

6. Rekan Kerja

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

7. Kondisi Kerja

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

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

1. *Turnover*

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

2. Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

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

3. Umur

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

4. Tingkat pekerjaan

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

5. Ukuran organisasi perusahaan

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

Menurut (Schermerhorn, 2012) menyatakan bahwa ada lima aspek dalam kepuasan kerja :

1. Pekerjaan itu sendiri.

Aspek ini mengacu bagaimana sebuah pekerjaan memiliki daya tarik untuk dikerjakan dan diselesaikan. Pekerjaan tersebut juga bisa dijadikan sebagai kesempatan untuk belajar dan mengemban tanggungjawab.

2. Pengawas (supervisi).

Aspek ini menunjukkan sejauh mana kemampuan penyelia dalam menunjukkan kepedulian pada karyawan seperti memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.

3. Rekan kerja.

Sumber kepuasan kerja yang paling sederhana ialah memiliki rekan kerja yang kooperatif. Rekan kerja maupun tim kerja yang menyenangkan dan mendukung akan membuat pekerjaan menjadi efektif.

4. Kesempatan promosi.

Berkaitan dengan kesempatan karyawan untuk lebih maju dalam organisasi. Promosi atas dasar senioritas akan memberikan kepuasan berbeda bila dibandingkan promosi atas dasar kinerja.

5. Gaji

Gaji merupakan imbalan yang diperoleh berdasarkan hasil/ usaha kerja yang dilakukan. Gaji digunakan karyawan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam hidupnya termasuk sandang, pangan, dan papan. Kebutuhan hidup yang tercukupi akan dapat memberikan kepuasan dalam diri karyawan.

Setiap karyawan memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya. Adapun indikator kepuasan kerja menurut (Hasibuan (2014) antara lain:

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang lain yang tidak bertanggung jawab.

2. Kemampuan

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas – tugasnya memenuhi perjanjian bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, memiliki pribadi yang kuat, dihormati, beribawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

7. Kepuasan kerja tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya. Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.

8. Lingkungan kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

2.2 Kerangka Konseptual

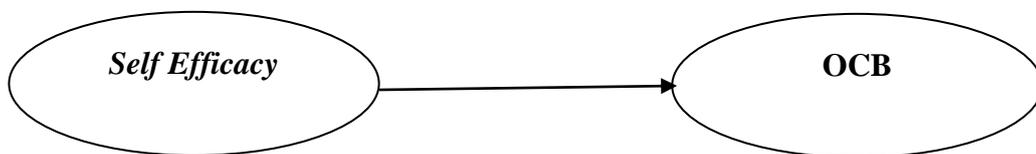
Kerangka konseptual disajikan untuk melihat gambaran mengenai keterkaitan dan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut (Sugiyono, 2018) kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan

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

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

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

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



Gambar 2.1 Paradigma Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior*

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

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

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

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



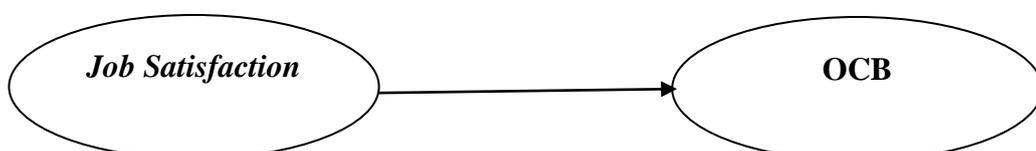
Gambar 2.2 Paradigma Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior*

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

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

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

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



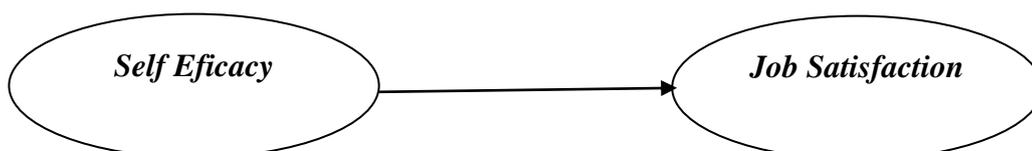
Gambar 2.3 Paradigma Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior*

2.2.4 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction*

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

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

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



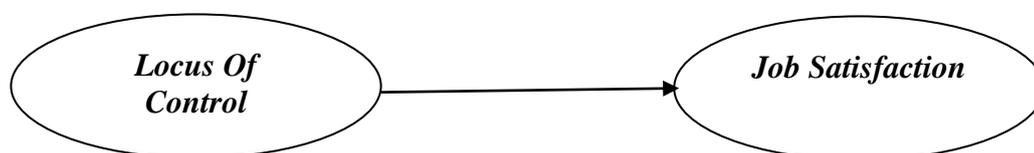
Gambar 2.4 Paradigma Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction*

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

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

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

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



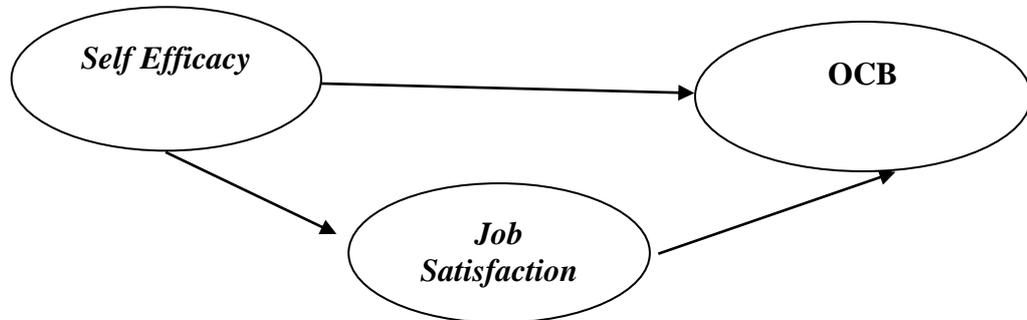
Gambar 2.5 Paradigma Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction*

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

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

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

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

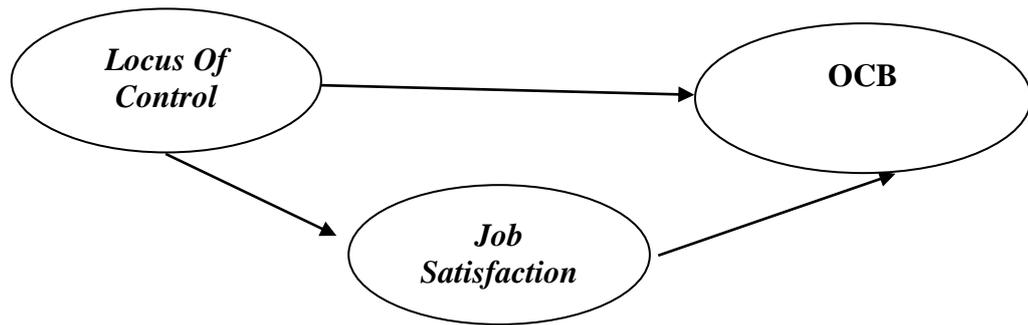


Gambar 2.6 Paradigma Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* Melalui Oleh *Job Satisfaction*

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

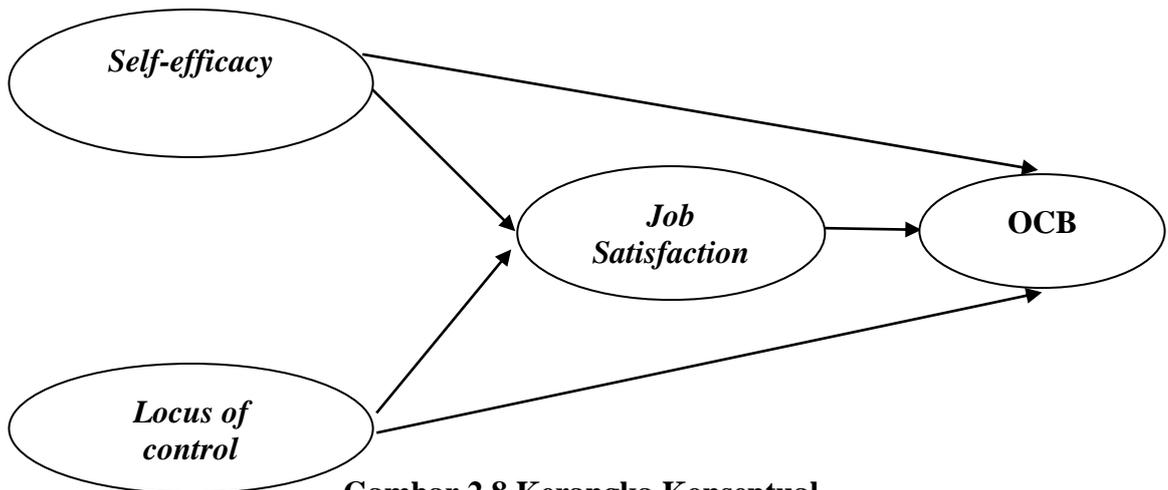
Locus of control adalah tingkat di mana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Faktor internal adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apaapa pun yang terjadi pada diri mereka, sedangkan faktor eksternal adalah individu yang yakin bahwa apapun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

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



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

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



Gambar 2.8 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis menurut (Sugiyono, 2018), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data. Berdasarkan batasan

dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. *Self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
2. *Locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
3. *Job satisfaction* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
4. *Self efficacy* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
5. *Locus of control* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
6. *self efficacy* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui *Job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
7. *locus of control* berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui *Job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kausal adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel yang lain yang menjadi variabel terikat. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya tidak ditentukan di awal, tetapi permasalahan ditemukan setelah peneliti terjun ke lapangan dan apabila peneliti memperoleh permasalahan baru maka permasalahan tersebut diteliti kembali sampai semua permasalahan telah terjawab.

3.2 Definisi Operasional

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

1. *Organization Citizenship Behavior (Y)*

OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan

beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur- prosedur di tempat kerja.

Tabel 3.1 Indikator *Organization Citizenship Behavior*

No	Indikator
1	<i>Helping behavior</i>
2	<i>Sportsmanship</i>
3	<i>Individual initiative</i>
4	<i>Civic virtue</i>
5	<i>Organizational commitment</i>
6	<i>Complacence</i>
7	<i>Personal development</i>

Sumber: (Podsakoff et al., 2010)

2. *Self Efficacy* (X1)

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

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

Tabel 3.2 Indikator Efikasi Diri

No	Indikator
1	<i>Magnitude</i>
2	<i>Generality</i>
3	<i>Strength</i>

Sumber: (Zimmerman., 2018)

3. *Locus Of Control* (X2)

Cerminan dari sebuah kecenderungan seorang individu untuk percaya bahwa dia mengendalikan peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (internal) atau kendali atas peristiwa yang terjadi dalam hidupnya itu berasal dari hal lain, misalnya kuasa orang lain (eksternal).

Tabel 3.3 Indikator *Locus Of Control*

No	Indikator
1	<i>Internality Internality</i>
2	<i>Chance</i>
3	<i>Powerful others</i>

Sumber: (Azwar, 2011)

4. *Job Satisfaction*

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

Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator
1	<i>Turnover</i>
2	Tingkat ketidakhadiran
3	Umur
4	Tingkat pekerjaan

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam Gedung Keuangan Negara, 1, Jl. Pangeran Diponegoro No.30A, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan Desember 2020 sampai April 2021. Rencana kegiatan penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.5 Skedul Rencana Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																			
		April 2021				Mei 2021				Juni 2021				Juli 2021				Agustus 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul				■																
2	Riset awal					■	■	■	■												
3	Pembuatan proposal									■	■	■	■								
4	Bimbingan Proposal													■	■	■	■				
5	Seminar Proposal																				
6	Riset													■	■	■	■				
7	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■
8	Bimbingan Sekripsi																				
9	Sidang Meja Hijau																				

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam yang berjumlah 132 orang.

Berikut ini adalah data jumlah pegawai yang terdapat pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam

Tabel 3.6 Data Data Jumlah Pegawai Yang Terdapat Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam

No	Bagian biro	Jumlah pegawai
1	Kepala Kantor	1
2	Subbagian umum dan kepatuhan internal	11
3	Seksi pengolahan data dan informasi	5
4	Seksi pelayanan	22
5	Seksi penagihan	7
6	Seksi pengawasan dan konsultan I	9
7	Seksi pengawasan dan konsultan II	10
8	Seksi pengawasan dan konsultan III	14
9	Seksi pengawasan dan konsultan IV	13
10	Seksi pemeriksaan	5

11	Seksi ekstensifikasi dan penyuluhan	12
12	Fungsi penilai	2
13	Fungsi pemeriksaan	21
Jumlah		132

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Berdasarkan populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin, maka disusun perhitungan sampel sebagai berikut :

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

$$n = \frac{132}{1 + 132(0.1)^2} = 56,896$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

M = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, maksimum 10%.

Berdasarkan perhitungan slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 57 orang pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam. Pengambilan sampel ini menggunakan metode

Nonprobability Sampling dengan menggunakan teknik *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. (Sugiyono, 2018).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dan harus diolah kembali, yaitu kuesioner. Dalam melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan yang akan dibahas dilakukan langsung dilakukan dengan dengan cara metode kuesioner. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan.

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

Tabel 3.7 Skala Likert

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

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

3.6 Teknik Analisis Data

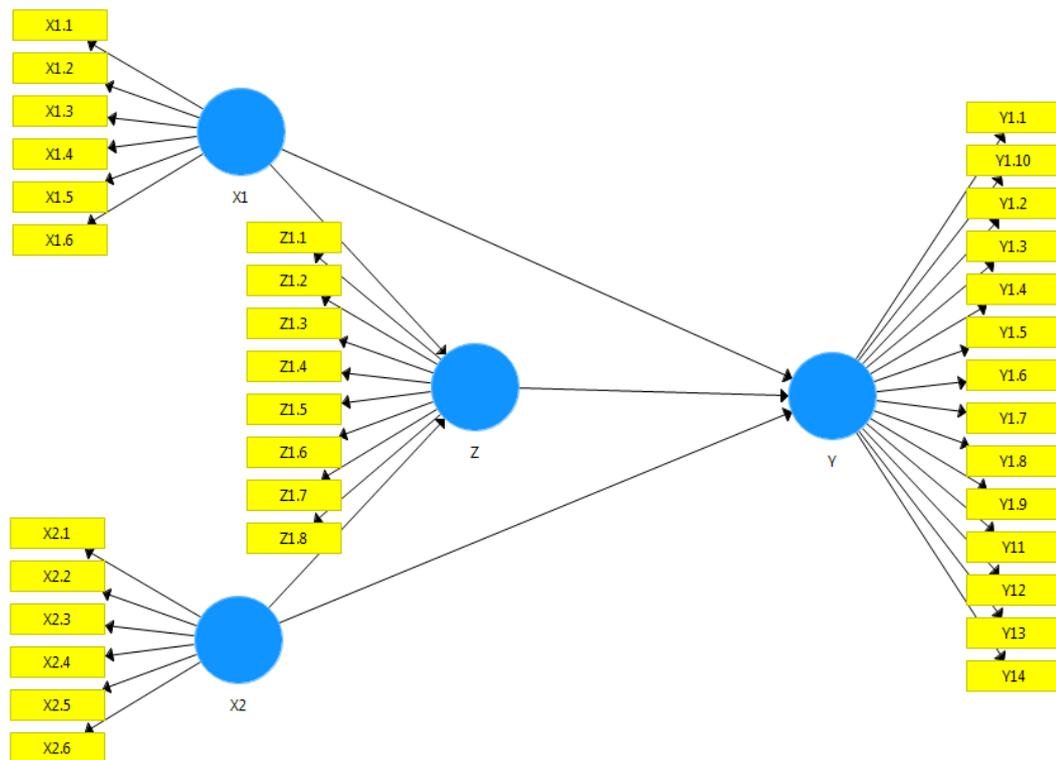
Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni *partial least square – structural equation model* (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate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

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

PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate

(indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Berikut adalah model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah:

Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Model Struktural PLS

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (*outer model*), yakni (a) *validitas konvergen (convergent validity)*; (b) *realibilitas dan validitas konstruk (construct reliability and validity)*; dan (c) *validitas diskriminan (discriminant validity)* serta analisis model struktural (*inner model*), yakni (a) *koefisien determinasi (r-square)*; (b) *f-square*; dan (c) *pengujian hipotesis (Hair, Hult, Ringel, & Sartsedt, 2014)*. Estimasi parameter

yang didapat dengan (*Partial Least Square*) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, (*Partial Least Square*) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

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

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

3.6.1 Analisa outer model

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

1. *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor* yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran

refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

2. Discriminant Validity merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada 60 ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE).
3. *Composite reliability* merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable coefficient. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.
4. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$.

3.6.2 Analisis Inner Model

Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen,

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

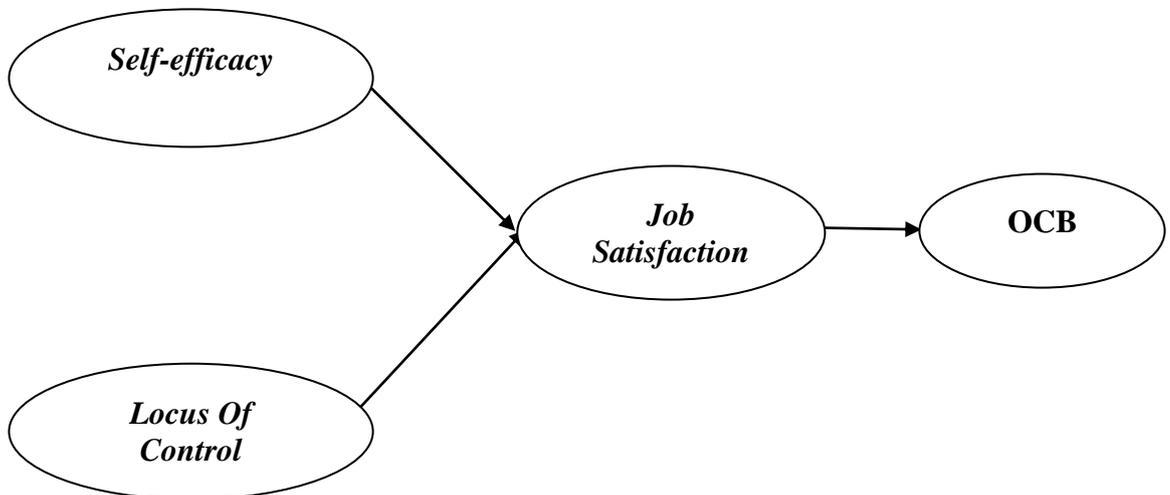
3.6.3 Uji Hipotesis

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

3.6.4 Spesifikasi Model Dan Persamaan Struktural

Hubungan antar variabel dalam suatu diagram alur dapat membantu dalam merangkai hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis sebelumnya.

Secara lengkap model struktural dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 3.2 Model Analisis Persamaan Struktural Terhadap OCB

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

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

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

keterangan :

η_1 = Eta, konstruk laten endogen (*Job Satisfaction*)

η_2 = Eta, konstruk laten endogen (*OCB*)

γ_1 = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen (*Self Efficacy*)

γ_2 = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen (*Locus Of Control*)

ξ_1 = Ksi, konstruk latent eksogen (*Self Efficacy*)

ξ_2 = Ksi, konstruk latent eksogen (*Locus Of Control*)

ξ_3 = Ksi, konstruk latent endogen (*Job Satisfaction*)

ξ_4 = Ksi, konstruk latent endogen (OCB)

β_1 = Beta, koefisien pengaruh konstruk endogen (*Job Satisfaction*) terhadap endogen (OCB)

ζ = Zeta, pengaruh faktor lain terhadap variabel endogen (OCB)

3.6.5 Uji Kecocokan (Testing Fit)

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

1. R-Square Test

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

untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel laten dependen secara substantive (Ghozali & Latan, 2012).

2. *Q-Square Test*

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

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2) (1 - R2^2) \dots (1 - Rp^2)$$

Keterangan :

$R1^2 R2^2 \dots Rp^2$: R-square variabel endogen dalam model. Interpretasi Q^2 sama dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur. (mirip dengan R^2 pada regresi).

Q^2 : koefisien determinasi total pada analisis jalur.

3. *Path Coefficient Test*

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

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel *Self Efficacy* (X1), 6 pernyataan untuk variabel *Locus Of Control* (X2), 8 pernyataan untuk variabel *Job Satisfaction* (Z) dan 14 pernyataan untuk variabel *Organization Citizenship Behavior* (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 57 orang pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

Tabel 4.1 Skala Likert

Pernyataan	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Berdasarkan ketentuan penelitian skala likert dari tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan diatas berlaku baik didalam menghitung variable. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan beban nilai 5 dan skor terendah diberikan nilai 1.

4.1.2 Karakteristik Responden

Hasil tabulasi karakteristik 57 responden diolah menggunakan program SPSS yang menghasilkan deskripsi statistik responden dalam penelitian, seperti yang tampak pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2 Deskriptif Responden

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin :		
Pria	32	56,14
Wanita	25	43,86
Jumlah	57	100
Usia:		
>30 tahun	18	31,57
30-39 tahun	20	35,09
40-49 tahun	15	26,32
<50 tahun	4	7,02
Jumlah	57	100
Pendidikan		
D3	12	21,05
S1	41	71,93
S2	4	7,02
Jumlah	57	100
Total	57	100

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Dari tabel 4.2 dapat dilihat gambaran tentang jenis kelamin, usia dan pendidikan. Jika dilihat dari jenis kelamin responden pria lebih banyak dari wanita yaitu pria 32 responden (56,14%). Dari tingkat jenjang usia, mayoritas para responden usia 30-39 tahun, yaitu sebanyak 20 responden (35,09%). Dari tingkat jenjang pendidikan, mayoritas para responden tamatan S1, yaitu sebanyak 41 responden (71,93%).

4.1.3 Jawaban Responden

4.1.3.1 *Organization Citizenship Behavior*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel *Organization Citizenship Behavior* yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.3 Skor Angket Untuk Variabel *Organization Citizenship Behavior* (Y)

No.	Jawaban (Y)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	29.8	27	47.4	10	17.5	2	3.5	1	1.8	57	100%
2	23	40.4	25	43.9	6	10.5	2	3.5	1	1.8	57	100%
3	13	22.8	35	61.4	6	10.5	2	3.5	1	1.8	57	100%
4	14	24.6	30	52.6	10	17.5	2	3.5	1	1.8	57	100%
5	21	36.8	27	47.4	7	12.3	2	3.5	0	0	57	100%
6	15	26.3	29	50.9	10	17.5	1	1.8	2	3.5	57	100%
7	41	71.9	16	28.1	0	0	0	0	0	0	57	100%
8	39	68.4	18	31.6	0	0	0	0	0	0	57	100%
9	40	70.2	17	29.8	0	0	0	0	0	0	57	100%
10	38	66.7	19	33.3	0	0	0	0	0	0	57	100%
11	43	75.4	14	24.6	0	0	0	0	0	0	57	100%
12	46	80.7	11	19.3	0	0	0	0	0	0	57	100%
13	35	61.4	21	36.8	1	1.8	0	0	0	0	57	100%
14	23	40.4	34	59.6	0	0	0	0	0	0	57	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.3 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang selalu bekerja sama dengan rekan kerja pada saat bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4 %.
2. Jawaban responden tentang suka membantu orang lain, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 25 Orang dengan persentase 43.9 %.

3. Jawaban responden tentang selalu jujur dalam melakukan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 35 Orang dengan persentase 61.4 %.
4. Jawaban responden tentang semua pekerjaan yang lakukan merupakan tanggung jawab saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 30 Orang dengan persentase 52.6 %.
5. Jawaban responden tentang melakukan lembur apabila pekerjaan belum selesai, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4 %.
6. Jawaban responden tentang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 50.9 %.
7. Jawaban responden tentang selalu datang tepat waktu, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 41 Orang dengan persentase 71.9 %.
8. Jawaban responden tentang selalu menaati peraturan yang berlaku di tempat saya bekerja, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 39 Orang dengan persentase 68.4 %.
9. Jawaban responden tentang akan tetap berada di tempat bekerja, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 40 Orang dengan persentase 70.2 %.
10. Jawaban responden tentang akan menghabiskan sisa karir di tempat saya bekerja, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 38 Orang dengan persentase 66.7 %.

11. Jawaban responden tentang puas dengan hasil pekerjaan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 43 Orang dengan persentase 75.4 %.
12. Jawaban responden tentang merasa puas atas gaji yang terima dari perusahaan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 46 Orang dengan persentase 80.7 %.
13. Jawaban responden tentang akan melanjutkan pendidikan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 35 Orang dengan persentase 61.4 %.
14. Jawaban responden tentang selalu belajar dengan hal hal yang belum kuasai, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 34 Orang dengan persentase 59.6 %.

4.1.3.2 *Self Efficacy*

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

Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel *Self Efficacy* (X1)

No.	Jawaban (X1)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	24.6	22	38.6	19	33.3	1	1.8	1	1.8	57	100%
2	10	17.5	33	57.9	10	17.5	1	1.8	3	5.3	57	100%
3	13	22.8	28	49.1	10	17.5	5	8.8	1	1.8	57	100%
4	18	31.6	27	47.4	9	15.8	2	3.5	1	1.8	57	100%
5	13	22.8	30	52.6	11	19.3	2	3.5	1	1.8	57	100%
6	19	33.3	27	47.4	6	10.5	3	5.3	2	3.5	57	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.4 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang selalu menghindari situasi dan perilaku di luar batas kemampuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 38.6 %.
2. Jawaban responden tentang selalu menyesuaikan dan menghadapi langsung tugas-tugas yang sulit, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 33 Orang dengan persentase 57.9 %.
3. Jawaban responden tentang selalu sabar dalam menghadapi pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 28 Orang dengan persentase 49.1 %.
4. Jawaban responden tentang meiliki kemampuan khusus, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4%.
5. Jawaban responden tentang akan selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 30 Orang dengan persentase 52.6 %.
6. Jawaban responden tentang memiliki keyakinan akan kesuksesan terhadap apa yang saya kerjakan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4%.

4.1.3.3 *Locus Of Cotrol*

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel *Locus Of Cotrol* yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel *Locus Of Cotrol* (X2)

No.	Jawaban (X2)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	29.8	24	42.1	13	22.8	1	1.8	2	3.5	57	100%
2	14	24.6	32	56.1	7	12.3	3	5.3	1	1.8	57	100%
3	16	28.1	25	43.9	13	22.8	2	3.5	1	1.8	57	100%
4	19	33.33	29	50.9	6	10.5	1	1.8	2	3.5	57	100%
5	12	21.2	33	57.9	10	17.5	1	1.8	1	1.8	57	100%
6	17	29.8	27	47.4	10	17.5	2	3.5	1	1.8	57	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.5 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang memperoleh keberhasilan merupakan masalah kerja keras, dan tidak ada hubungannya dengan keberuntungan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 24 Orang dengan persentase 42.1%.
2. Jawaban responden tentang mendapatkan apa yang inginkan dengan kerja keras, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 32 Orang dengan persentase 56.1%.
3. Jawaban responden tentang memperoleh pekerjaan yang inginkan merupakan masalah keberuntungan (nasib baik), mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 25 Orang dengan persentase 43.9%.
4. Jawaban responden tentang kesuksesan yang saya peroleh dipengaruhi oleh takdir, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 50.9%.

5. Jawaban responden tentang mendapatkan promosi karena saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 33 Orang dengan persentase 57.9%.
6. Jawaban responden tentang orang yang memiliki kekuasaan di atas saya, dapat mempengaruhi hidup saya, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4%

4.1.3.4 Job Satisfaction

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

Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel *Job Satisfaction* (Z)

No.	Jawaban (Z)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	26.3	29	50.9	10	17.5	1	1.8	2	3.5	57	100%
2	13	22.8	29	50.9	9	15.8	5	8.8	1	1.8	57	100%
3	13	22.8	35	61.4	6	10.5	2	3.5	1	1.8	57	100%
4	14	24.6	30	52.6	10	17.5	2	3.5	1	1.8	57	100%
5	21	36.8	27	47.4	7	12.3	2	3.5	0	0	57	100%
6	27	47.4	21	36.8	5	8.8	3	5.3	1	1.8	57	100%
7	17	29.8	25	43.9	12	21.1	2	3.5	1	1.8	57	100%
8	16	28.1	31	54.4	8	14.0	1	1.8	1	1.8	57	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.6 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

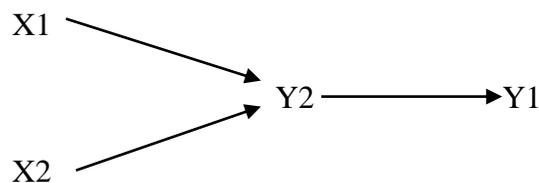
1. Jawaban responden tentang rotasi kerja yang dilakukan di tempat bekerja sesuai dengan kebutuhan mendapatkan apa yang diinginkan dengan kerja keras, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 50.9%.

2. Jawaban responden tentang mutasi yang dilakukan ditempat bekerja sesuai dengan ketentuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 50.9 %.
3. Jawaban responden tentang selalu mengisi absensi tepat waktu, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 35 Orang dengan persentase 61.4 %.
4. Jawaban responden tentang selalu datang tepat waktu, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 30 Orang dengan persentase 52.6 %.
5. Jawaban responden tentang memiliki pengalaman pekerjaan yang cukup, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4 %.
6. Jawaban responden tentang harapan yang miliki tentang pekerjaan sesuai dengan realita pekerjaan saya, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 47.4 %.
7. Jawaban responden tentang beban kerja yang di berikan sesuai dengan kemampuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 25 Orang dengan persentase 43.9%.
8. Jawaban responden tentang berusaha untuk kreatif dalam melakukan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 31 Orang dengan persentase 54.4%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Jalur (Path Analysis)

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Model hubungan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Model Hubungan Regresi Dengan Variabel Intervening

Pada penelitian ini ditetapkan level signifikansi sebesar 5%. Pengujian hipotesis didasarkan pada dasar pengambilan keputusan, dimana dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusan diperoleh dengan membandingkan antara *p-value* dengan *alpha* (tingkat kesalahan) sebesar 5% atau 0,05. Nilai *p-value* akan diperoleh dari output pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS.

4.2.2 Analisis Partial Least Square Ber-variabel Intervening

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

1. Construct Reliability and Validity

2.2.4.4.1.1.1 Composite Reliability

Statistik yang digunakan dalam *composite reliability* atau reliabilitas konstruk adalah nilai *composite reliability* di atas 0,6 menunjukkan konstruk memiliki reliabilitas atau keterandalan yang tinggi sebagai alat ukur. Nilai batas 0,6 ke atas berarti dapat diterima dan diatas 0,8 dan 0,9 berarti sangat memuaskan.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas

Variabel / Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Hasil Uji
<i>Self Efficacy</i> (X1)	0.894	0,60	Reliabel
<i>Locus Of Control</i> (X2)	0.911	0,60	Reliabel
<i>Job Satisfction</i> (Z)	0.924	0,60	Reliabel
<i>Organization Citizenship Behavior</i> (Y)	0.829	0,60	Reliabel

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Kesimpulan pengujian *composite reliability* adalah sebagai berikut :

- a) Variabel *Organization Citizenship Behavior* adalah reliabel, karena nilai *composite reliability Organization Citizenship Behavior* adalah $0.829 > 0.60$.
- b) Variabel *Self Efficacy* adalah reliabel, karena nilai *composite reliability Self Efficacy* adalah $0.894 > 0.60$.
- c) Variabel *Locus Of Control* adalah reliabel, karena nilai *composite reliability Locus Of Control* adalah $0.911 > 0.60$.
- d) Variabel *Job Satisfaction* adalah reliabel, karena nilai *composite reliability Job Satisfaction* adalah $0.924 > 0.60$.

2) *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) menggambarkan besaran varian yang mampu dijelaskan oleh item-item dibandingkan dengan varian yang disebabkan oleh *error* pengukuran. Standarnya adalah bila nilai AVE di atas 0.5 maka dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki *convergent validity* yang baik. Artinya, variabel laten dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya.

Tabel 4.7 Hasil AVE (*Average Variant Extracted*)

Variabel / Konstruk	AVE	Hasil Uji
<i>Self Efficacy</i> (X1)	0.659	Valid

<i>Locus Of Control (X2)</i>	0.694	Valid
<i>Job Satisfction (Z)</i>	0.655	Valid
<i>Organization Citizenship Behavior (Y)</i>	0.509	Valid

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Kesimpulan pengujian *Average Variance Extracted* adalah sebagai berikut:

- a) Variabel *Organization Citizenship Behavior* adalah valid, karena nilai *Average Variance Extracted Organization Citizenship Behavior* adalah $0.509 > 0.50$.
- b) Variabel *Self Efficacy* adalah valid, karena nilai *Average Variance Extracted Self Efficacy* adalah $0.659 > 0.50$.
- c) Variabel *Locus Of Control* adalah valid, karena nilai *Average Variance Extracted Locus Of Control* adalah $0.694 > 0.50$.
- d) Variabel *Job Satisfaction* adalah valid, karena nilai *Average Variance Extracted Job Satisfaction* adalah $0.655 > 0.50$.

3) *Discriminant Validity*

Discriminant Validity (validitas diskriminan) adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik). Kriteria pengukuran terbaru yang terbaik adalah melihat nilai Heretroit-Monotrait Ratio (HTMT). Jika nilai HTMT < 0.90 maka suatu konstruksi memiliki validitas diskriminan yang baik (Juliandi, 2018).

Tabel 4.8 *Discriminant Validity*

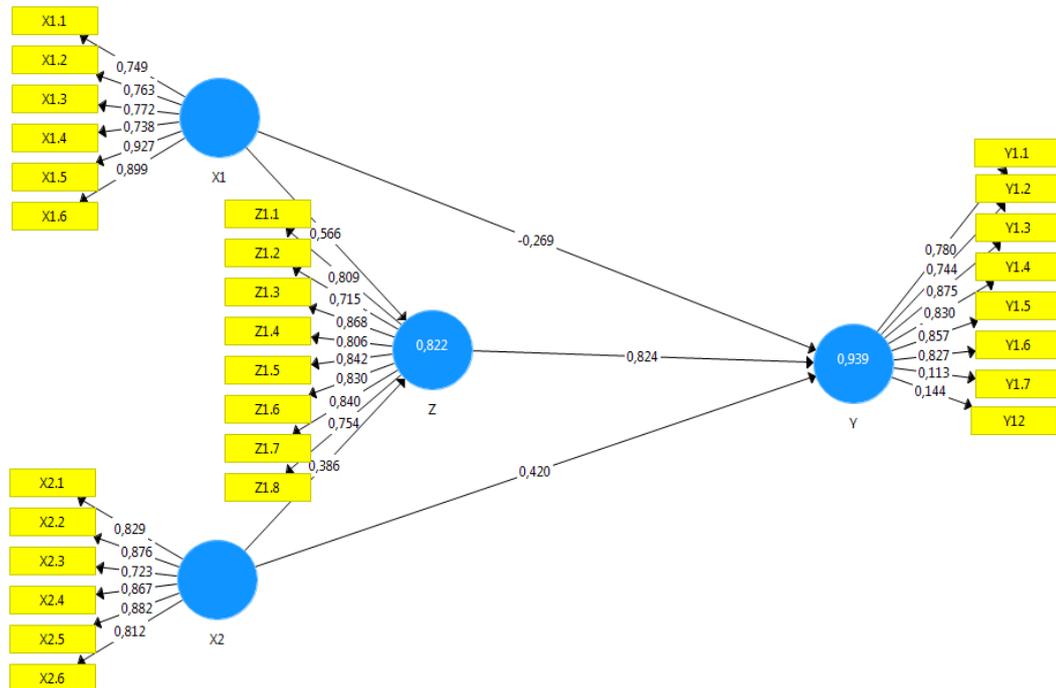
	<i>Discriminant Validity</i>			
	X1	X2	Y	Z
X1				
X2	0.887			

Y	0.854	0.980		
Z	0.971	0.906	1,009	

Sumber : Diolah Oleh Peneliti Dengan Aplikasi SmartPLS

Kesimpulan pengujian *Heretroit-Monotroit Ratio* (HTMT) adalah sebagai berikut :

- a) Variabel *Self Efficacy* terhadap *Locus Of Control* nilai HTMT 0.887 < 0.90, artinya validitas diskriminan baik, atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).
- b) Variabel *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* nilai HTMT 0.854 < 0.90, artinya validitas diskriminan baik, atau benar-benar berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).
- c) Variabel *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfaction* nilai HTMT 0.971 > 0.90, artinya validitas diskriminan kurang baik, atau berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).
- d) Variabel *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* nilai HTMT 0.980 > 0.90, artinya validitas diskriminan kurang baik, atau berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).
- e) Variabel *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction* nilai HTMT 0.906 > 0.90, artinya validitas diskriminan kurang baik, atau berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).
- f) Variabel *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior* nilai HTMT 1,009 > 0.90, artinya validitas diskriminan kurang baik, atau berbeda dari konstruksi lain (konstruk adalah unik).



Gambar 4.2 *Standardized Loading Factor Inner dan Outer Model*

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

1. *Path Coefficient*

Melihat signifikansi pengaruh antara konstruk dapat dilihat dari koefisien jalur (*path coefficient*). Tanda dalam *path coefficient* harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan, untuk menilai signifikansi *path coefficient* dapat dilihat dari t test (*critical ratio*) yang diperoleh dari proses *bootstrapping (resampling method)*

1) *R-Square*

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang di pengaruhi (endogen) dan dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik atau buruk

(Juiandi,2018). Kriteria dari *R-Square* menurut (Juliandi,2018) adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai R^2 (adjusted) = 0.75 berarti model adalah substansial (kuat).
- b) Jika nilai R^2 (adjusted) = 0.50 berarti model adalah moderate (sedang).
- c) Jika nilai R^2 (adjusted) = 0.25 berarti model adalah lemah (buruk).

Tabel 4.9 Hasil Uji R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.939	0.936
Z	0.822	0.816

Sumber : PLS 3.00

Dari tabel 4.9 di atas diketahui bahwa pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y dengan nilai r-square 0,939 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 dan Z sebesar 93,9% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (kuat), dan 6,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan pengujian pengaruh X1 dan X2 terhadap Z dengan nilai r-square 0,822 mengindikasikan bahwa variasi nilai Z mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1 dan X2 sebesar 82,2% atau dengan kata lain bahwa model tersebut adalah substansial (kuat), dan 17.8% dipengaruhi oleh variabel lain

2) Uji F^2 (*Size Effect / F-Square*)

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Kriteria penarikan kesimpulan adalah jika nilai F^2 sebesar 0,02 maka terdapat efek yang kecil (lemah) dari variabel eksogen terhadap endogen, nilai F^2 sebesar 0,15 maka terdapat efek yang moderat (sedang) dari variabel eksogen terhadap endogen, nilai F^2 sebesar 0,35 maka terdapat efek yang besar (baik) dari

variabel eksogen terhadap endogen (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai *F-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

Tabel 4.10 Nilai *F-Square*

Variabel	<i>F-Square</i>
<i>Self Efficacy</i> → <i>Organization Citizenship Behavior</i>	0,253
<i>Locus of Control</i> → <i>Organization Citizenship Behavior</i>	0,776
<i>Job Satisfaction</i> → <i>Organization Citizenship Behavior</i>	1,978
<i>Self Efficacy</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,623
<i>Locus of Control</i> → <i>Job Satisfaction</i>	0,289
<i>Self Efficacy</i> → <i>Organization Citizenship Behavior</i> dimediasi oleh <i>Job Satisfaction</i>	0,466
<i>Locus of Control</i> → <i>Organization Citizenship Behavior</i> dimediasi oleh <i>Job Satisfaction</i>	0,318

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diketahui bahwa :

- a) Pengaruh *Self Efficacy* (X1) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 0,253 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang moderat (sedang).
- b) Pengaruh *Locus Of Control* (X2) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 0,766 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
- c) Pengaruh *Job Satisfaction* (Z) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 1,78 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
- d) Pengaruh *Self Efficacy* (X1) terhadap *Job Satisfaction* (Z) memiliki nilai F^2 sebesar 0,623 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).

- e) Pengaruh *Locus Of Control* (X2) terhadap *Job Satisfaction* (Z) memiliki nilai F^2 sebesar 0,289 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang moderat (sedag).
- f) Pengaruh *Self Efficacy* (X1) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (Y) dimediasi oleh *Job Satisfaction* (Z) memiliki nilai F^2 sebesar 0,466 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang moderat (sedang).
- g) Pengaruh *Locus Of Control* (X2) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (Y) dimediasi oleh *Job Satisfaction* (Z) memiliki nilai F^2 sebesar 0,318 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang moderat (sedang).

4.2.2.3 Pengujian Hipotesis

1) *Dirrect Effect*

Tujuan analisi dirrect effect (pengaruh langsung) berguna untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) (Juliandi, 2018). Nilai probabilitas/signifikansi (P-Value) :

- 1) Jika nilai P-Value < 0.05, maka signifikan.
- 2) Jika nilai P-Value > 0.05, maka tidak signifikan.

Tabel 4.11 *Dirrect Effect*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
X1 -> Y	-0,269	-0,257	0,085	3,163	0.002
X1 -> Z	0,566	0,583	0,104	5,425	0.000
X2 -> Y	0,420	0,405	0,066	6,326	0.000
X2 -> Z	0,386	0,356	0,119	3,232	0.001

Z -> Y	0,824	0,827	0,085	9,649	0.000
--------	-------	-------	-------	-------	-------

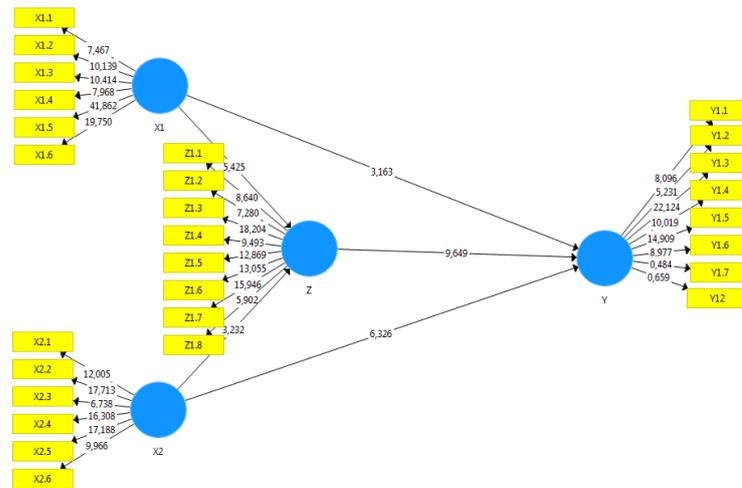
Sumber : PLS 3.00

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

1. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* mempunyai koefisien jalur sebesar -0,269. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik pemecahan masalah yang dialkukan oleh pegawai, maka semakin tinggi kerja sama pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,002 < 0,05$, berarti *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.
2. Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Job Satisfction* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,566. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik pemecahan masalah yang dilakukan oleh pegawai, maka semakin tinggi kepuasan kerja pegawai pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
3. Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,420. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik pengendalian diri yang dialkukan oleh pegawai, maka semakin tinggi kerja sama pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar

0,000 < 0,05, berarti *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

4. Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Job Satisfaction* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,386. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai, maka semakin tinggi kepuasan kerja pegawai pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar 0,001 < 0,05, berarti *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
5. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organization Citizenship Behavior* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,824. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik kepuasan kerja pegawai, maka semakin tinggi kerja sama pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar 0,000 < 0,05, berarti *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.



Gambar 4.1 Path Coefficient

2. Indirect Effect

Analisis *indirect effect* berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator). Kriterianya :

- 1) Jika nilai P-Value < 0.05 , maka signifikan. Artinya variabel mediator memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Dengan kata lain, pengaruhnya adalah tidak langsung.
- 2) Jika nilai P-Value > 0.05 , maka tidak signifikan. Artinya variabel mediator tidak memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Dengan kata lain, pengaruhnya adalah langsung (Juliandi,2018).

Tabel 4.12 Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
X1 -> Z -> Y	0.466	0.484	0.106	4,395	0.000

X2 -> Z -> Y	0.318	0.293	0.099	3,201	0.001
---------------------------	-------	-------	-------	-------	--------------

Sumber : PLS 3.00

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

- 1) Pengaruh *Self Efficacy* terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,466. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* di mediasi oleh *Job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
- 2) Pengaruh *Locus Of Control* terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* mempunyai koefisien jalur sebesar 0,318. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,001 < 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* di mediasi oleh *Job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

4.2.3 Pembahasan

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

yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

4.2.3.1 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar -0,269. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,002 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,163, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,163 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

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

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

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

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

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

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

4.2.3.2 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,420. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,326, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,326 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam maka OCB pegawai akan semakin tinggi, dimana pegawai akan lebih menunjukkan sikap yang tanggung jawab serta memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai akan lebih mengedepankan kerja sama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan.

Karyawan dengan tingkat kendali internal yang tinggi akan menunjukkan perilaku lebih memiliki inisiatif dalam mencapai tujuan, lebih bertanggungjawab dalam membangun kultur pembelajaran organisasi, lebih membantu karyawan

lainnya dalam bekerja, lebih berdisiplin dan lebih peka terhadap informasi yang berkembang di lingkungan.

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

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

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

4.2.3.3 Pengaruh *Job Satisfaction* Terhadap *Organization Citizenship Behavior*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,824. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,649, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($9,649 > 1,96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap

Organization Citizenship Behavior pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan kepuasan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam yang tinggi maka OCB akan semakin tinggi dimana pegawai yang puas atas apa yang diterimnya, hasil kerja yang direspon baik oleh pimpinan maka pegawai akan lebih sadar dalam melakukan kerja sama dengan rekan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan.

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

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

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

4.2.3.4 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Job Satisfaction*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,566. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,425, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,425 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin efektifnya efikasi diri pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam maka kepuasan kerja akan semakin meningkat. Dimana dengan pegawai yang mampu menyelesaikan masalah perkerjaannya maka pegawai akan semakin senang dalam melakukan pekerjaannya sehingga pekerjaan yang pegawai kerjaan dapat selesai dengan tepat waktu sehingga pegawai akan lebih puas.

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

Self efficacy tinggi cenderung tidak mudah putus asa jika menghadapi kesulitan-kesulitan pekerjaan. Bagaimanapun rumitnya tugas dan pekerjaan yang harus dilakukan, orang dengan *self efficacy* tinggi akan cenderung termotivasi untuk dapat menyelesaikan, tidak ada motivasi untuk meninggalkan pekerjaan

atau organisasinya hanya karena adanya kesulitan atau rintangan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan (Subagyo, 2014).

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

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

4.2.3.5 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap *Job Satisfaction*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,386. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,001 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,232, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,232 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin efektifnya *Locus Of Control* pada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi. Dimana dengan pengendalian diri yang baik yang dimiliki oleh pegawai maka pegawai akan lebih mudah puas atas hasil kerjanya sehingga pegawai akan lebih efektif dalam melakukan pekerjaannya.

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

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

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

4.2.3.6 Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dimediasi Oleh *Job Satisfaction*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,466. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,395, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,395 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Self Efficacy*

berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

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

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

Semakin tinggi efikasi diri, maka semakin tinggi rasa percaya diri yang dimiliki dalam kemampuan untuk berhasil dalam suatu tugas. Individu dengan efikasi diri tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengalahkan tantangan. Efikasi

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

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

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

4.2.3.7 Pengaruh *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dimediasi Oleh *Job Satisfaction*

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,318. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,004 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,201, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,201 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job Satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya pengendalian diri yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tercapai sehingga OCB pegawai akan semakin tinggi, dimana pegawai akan lebih menunjukkan sikap yang tanggung jawab serta memiliki inisiatif yang tinggi dalam melakukan pekerjaan sehingga pegawai akan lebih mudah puas dalam melakukan pekerjaan, dengan puasnya pegawai maka pegawai tersebut akan mengedepankan kerja sama antar pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan.

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

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

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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh maupunn analisis data yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam Pakam sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
2. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung *Locus of control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
3. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung *Job satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
4. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung *Self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
5. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung *Locus of control* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

6. Berdasarkan hasil penelitian secara tidak langsung *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.
7. Berdasarkan hasil penelitian secara tidak langsung *Locus Of Control* berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior* dimediasi oleh *Job satisfaction* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

5. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam agar lebih percaya diri dalam melakukan pekerjaannya serta menyelesaikan masalah pekerjaan yang di hadapinya.
6. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam agar lebih meningkatkan keyakinan dan persepsi yang dimiliki pegawai atas segala sesuatu yang mempengaruhi dirinya dalam bekerja.
7. Dalam menilai hasil pekerjaan pegawai pemimpin Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam agar lebih memberikan respon positif atas hasil kerja setiap pegawai.
8. Dalam melakukan pekerjaan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam agar lebih menjalin kerja sama antar pegawai.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengakui bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat keterbatasan-keterbatasan yang ada. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian pada penelitian ini terbatas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam. Sehingga dimungkinkan adanya perbedaan hasil, pembahasan ataupun kesimpulan untuk objek penelitian yang berbeda serta hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk pegawai secara keseluruhan.
2. Penelitian ini menggunakan data primer yang hanya diperoleh melalui kuesioner sehingga belum mampu menggambarkan secara utuh kondisi yang terjadi pada objek penelitian.
3. Pembuatan kuesioner didasarkan pada studi literature yang peneliti lakukan, sehingga terdapat faktor-faktor lain yang mungkin berhubungan tetapi tidak dimasukkan dan tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyana, M. (2006). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Efisiensi*, 10(2), 521–535.
- Alwislo. (2010). *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press.
- April, K. A., Dharani, B., & Peters, K. (2012). Impact of locus of control expectancy on level of well-being. *Review of European Studies*, 4(2), 158–179.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Pelimpahan Wewenang dan Koordinasi Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Asuransi Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(2), 80–91.
- Ayudiati, S. E. (2010). *Analisis Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja Dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Karyawan Tetap Bank Jateng Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2004). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bahri, S., Zaki, M., & Zulkarnain, F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stres Kerja Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara. *Prosiding Konferensi Nasional Ke 7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyah (APPTMA)*, 200–208.
- Bandura, A. (2010). *Self Efficacy: The Exercise of Control*. USA: W.H Freeman & Company.
- Chhabra, B., & Mohanty, R. P. (2014). Mediating role of organisation commitment in the relationship between job satisfaction and organisational citizenship behaviour: a study of Indian IT professionals. *Int Journal Indian Culture and Business Management*, 9(4).
- Crider, A. B. (1983). *Psychology*. Illionis: Foreshman and Company.
- Dewi, N. M. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 7473–7499.
- Djati, S. P. (2009). Pengaruh Moral dan Komitmen Staf Administrasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Service Quality di Universitas Swasta Surabaya Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(3), 56–72.

- Feist, J., & Feist, G. (2010). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. N., & Risnawati, R. (2010). *Teori Teori Psikologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hair, J., Hult, G., Ringel, C., & Sartsedt, M. (2014). *A Premier On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: Sage Publication Inc.
- Hamedoglu, M., Kantor, J., & Gulay, E. (2012). The effect of Locus of Control and culture on leader preferences. *International Online Journal Of Educational Sciences*, 1(4), 319–324.
- Handoko, H. (2000). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmy, I. (2016). Pengaruh Spiritual Leadership dan Emotional Intelligence Terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Workplace Spirituality Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 72–80.
- Jufrizen, J., & Lubis, A. S. P. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderating. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 41–59.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Kutanis, O., Mesci, M., & Ovdur, Z. (2011). The effects of locus of control on learning performance: A case of academic organization. *Journal of Economic and Social Studies*, 1(2), 11–36.
- Lau, W. K. (2012). The Impact of Personality Traits and Goal Commitment on Employess job satification. *Business and Economics Journal*, 5(1), 29–42.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Larkin, K. C. (1986). Self-Efficacy in the Prediction of Academic Performance and Perceived Career Options. *Journal of Counselling Psychology*, 33(1), 265–269.
- Liang, W. J., & Zen, W. H. (2012). The Influences of Psychological empowerment on Work Attitude and Behaviour in Chinese Organization.

Journal of Business Management, 6(30).

- Lodjo, F. S. (2013). Pengaruh Pelatihan, Pemberdayaan dan Efikasi diri Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 747–755.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mansor, A. A., Darus, M. H., & Dali. (2013). Mediating Effect of Self-Efficacy on SelfLeadership and Teachers' Organizational Citizenship Behavior: A Conceptual Framework. *Internasional Journal Of Business and Management Studies*, 2(1), 1–11.
- Muis, M. R., Nasution, M. I., Azhar, M. E., & Radiman, R. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Self Efficacy Terhadap Kelelahan Emosional Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dosen. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(1), 131–142.
- Munir, S., & Mehsoon, S. (2010). Examining Locus of Control (LOC) as a Determinant of Organizational Commitment among University Professors in Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(3), 1–19.
- Narendra, N. M. (2018). Pengaruh Locus Of Control dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(2), 621–636.
- Nooralizad, R., Nadeholi, G., & Parivash, J. (2011). A causal model depicting the influence of spiritual leadership and some organization and individual variables on workplace spirituality. *Journal of Advance in Management*, 4(5), 90–99.
- Novaliadi, F. (2007). Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan Dan Persepsi Terhadap Dukungan Organisasional. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(5), 90–99.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: It's Nature, Antecedents, and Consequences*. CA: Sage Publication Inc.
- Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O. P. (2010). *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: Kencana.
- Piola, M. P. S., Poppy, M., & Rahmisyari. (2019). Influence Of Locus Of Control On Organizational Citizenship Behavior Employees In Companies Drinking Water Area. *Gorontalo Management Research*, 2(2), 102–116.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bacharch, D. G. (2006). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–523.
- Puspitaningsih, F. (2016). Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Wirausaha dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa STKIP PGRI Trenggalek. *DEWANTARA*, 2(1), 71–84.
- Rahman, K. S. (2012). *Analisis Pengaruh Locus Of Control dan Kepercayaan Terhadap Pemberdayaan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan*. Universitas Diponegoro.
- Rastagar, Abbas, A., & Nina, P. (2013). A Study of The Relationship Between Organizational Justice and Turnover Intentions: Evidence from Iran. *International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management*, 1(2), 1–10.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosmaini, & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Rotter, J. B. (2009). Generalized Expectancies For Internal Versus External Control Of Reinforcement. *Psychological Monographs*, 1(80), 1–18.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagyo, A. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja dan SelfEfficacy Terhadap Komitmen Organisasional Dosen Politeknik Negeri Semarang. *Orbith*, 10(1), 74–81.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Kencana.

- Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Dilkat, Promosi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manggeio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116.
- Tanjung, H. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(2), 36–49.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. *Journal Of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5–40.
- Wijayanti. (2014). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Melalui Komitemen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 77–88.
- Zeinabadi, H. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment As Antecedents Of Organizational Citizenship Behavioral (OCB) Of Teachers. *Procedia Social and Behavioral*, 998–1003.

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Dian Prtiwi Siregar memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* Dan *Locus Of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam”**.

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

A. Petunjuk Pengisian

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

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

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

B. Identitas Responden

No. Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA D3 S1 S2

Usia : >30 Tahun 30-39 tahun
 40-50 Tahun <50 tahun

Organization Citizenship Behavior

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu bekerja sama dengan rekan kerja saya pada saat bekerja					
2	Saya suka membantu orang lain					
3	Saya selalu jujur dalam melakukan pekerjaan					
4	Semua pekerjaan yang saya lakukan merupakan tanggung jawab saya					
5	Saya melakukan lembur apabila pekerjaan saya belum selesai					
6	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
7	Saya selalu datang tepat waktu					
8	Saya selalu menaati peraturan yang berlaku di tempat saya bekerja					
9	Saya akan tetap berada di tempat saya bekerja					
10	Saya akan menghabiskan sisa karir saya di tempat saya bekerja					
11	Saya puas dengan hasil pekerjaan saya					
12	Saya merasa puas atas gaji yang saya terima dari perusahaan					
13	Saya akan melanjutkan pendidikan saya					
14	Saya selalu belajar dengan hal hal yang belum saya kuasai					

Self Efficacy

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu menghindari situasi dan perilaku di luar batas kemampuan					
2	Saya selalu menyesuaikan dan menghadapi langsung tugas-tugas yang sulit					
3	Saya selalu sabar dalam menghadapi pekerjaan					
4	Saya meiliki kemampuan khusus.					
5	Saya akan selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit.					
6	Saya memiliki keyakinan akan kesuksesan terhadap apa yang saya kerjakan					

Locus Of Control

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

Job Satisfaction

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Rotasi kerja yang dilakukan di tempat saya bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan					
2	Mutasi yang dilakukan ditempat saya bekerja sesuai dengan ketentuan					
3	Saya selalu mengisi absensi tepat waktu					
4	Saya selalu datang tepat waktu					
5	Saya memiliki pengalaman pekerjaan yang cukup					
6	Harapan yang saya miliki tentang pekerjaan sesuai dengan realita pekerjaan saya					
7	Beban kerja yang di berikan sesuai dengan kemampuan saya					
8	Saya berusaha untuk kreatif dalam melakukan pekerjaan					

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

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

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

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

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

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

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

SmartPLS: C:\Users\HP\Smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Validitas dan Reliabilitas Konstruktif

Matrks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak...
	Cronbach's Al...	rho_A	Reliabilitas Ko...	Rata-rata Varia...
X1	0,894	0,903	0,920	0,659
X2	0,911	0,920	0,931	0,694
Y	0,829	0,908	0,872	0,509
Z	0,924	0,928	0,938	0,655

Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

Hasil Akhir: Koefisien Jalur, Efek Tidak Langsung, Pengaruh Total, Outer Loading, Outer Weight, Variabel Laten, Residual

Kriteria Kualitas: R Square, F Square, Validitas dan Reliabilitas Konstruktif, Validitas Diskriminan, Collinearity Statistik (VIF), Fit Model, Kriteria Seleksi Model

Hasil Sementara: Perubahan Kriteria Berhenti

Basis Data: Pengaturan, Inner Model, Outer Model, Data Indikator (Original), Data Indikator (Standardisasi), Data Indikator (Korelasi)

Address 12:58 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\Smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

Kriteria Fornell-Larcker	Cross Loadings	Rasio Heterotrait-Monot...	Rasio Heterotrait-Monot...	
	X1 X2 Y Z			
X1	0,812			
X2	0,809	0,833		
Y	0,794	0,897	0,713	
Z	0,878	0,844	0,942	0,809

Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

Hasil Akhir: Koefisien Jalur, Efek Tidak Langsung, Pengaruh Total, Outer Loading, Outer Weight, Variabel Laten, Residual

Kriteria Kualitas: R Square, F Square, Validitas dan Reliabilitas Konstruktif, Validitas Diskriminan, Collinearity Statistik (VIF), Fit Model, Kriteria Seleksi Model

Hasil Sementara: Perubahan Kriteria Berhenti

Basis Data: Pengaturan, Inner Model, Outer Model, Data Indikator (Original), Data Indikator (Standardisasi), Data Indikator (Korelasi)

Address 12:59 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0,749	0,634	0,634	0,670
X1.2	0,763	0,539	0,515	0,606
X1.3	0,772	0,539	0,545	0,705
X1.4	0,738	0,669	0,698	0,699
X1.5	0,927	0,827	0,787	0,818
X1.6	0,899	0,683	0,642	0,749
X2.1	0,628	0,829	0,786	0,686
X2.2	0,649	0,876	0,779	0,705
X2.3	0,596	0,723	0,522	0,531
X2.4	0,771	0,867	0,814	0,823
X2.5	0,761	0,882	0,755	0,729

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruk](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

12:59 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

	X1	X2	Y	Z
X2.5	0,761	0,882	0,755	0,729
X2.6	0,628	0,812	0,780	0,702
Y1.1	0,628	0,812	0,780	0,702
Y1.2	0,555	0,744	0,744	0,582
Y1.3	0,732	0,768	0,875	0,868
Y1.4	0,612	0,671	0,830	0,806
Y1.5	0,687	0,766	0,857	0,842
Y1.6	0,707	0,685	0,827	0,809
Y1.7	-0,028	-0,056	0,113	0,100
Y1.2	-0,012	0,087	0,144	0,068
Z1.1	0,707	0,685	0,827	0,809

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruk](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

1:00 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

Kriteria Fornell-Larcker Cross Loadings Rasio Heterotrait-Monot... Rasio Heterotrait-Monot... Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	X1	X2	Y	Z
Y1.6	0,707	0,685	0,827	0,809
Y1.7	-0,028	-0,056	0,113	0,100
Y1.2	-0,012	0,087	0,144	0,068
Z1.1	0,707	0,685	0,827	0,809
Z1.2	0,783	0,573	0,565	0,715
Z1.3	0,732	0,768	0,875	0,868
Z1.4	0,612	0,671	0,830	0,806
Z1.5	0,687	0,766	0,857	0,842
Z1.6	0,671	0,782	0,787	0,830
Z1.7	0,762	0,660	0,704	0,840
Z1.8	0,769	0,517	0,596	0,754

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruksi](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

1:00 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

Kriteria Fornell-Larcker Cross Loadings Rasio Heterotrait-Monot... Rasio Heterotrait-Monot... Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	X1	X2	Y	Z
X1				
X2	0,887			
Y	0,854	0,980		
Z	0,971	0,906	1,009	

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruksi](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

1:00 PM 8/5/2021

The image displays two screenshots of the SmartPLS software interface, showing the 'Outer Loading' matrix and various statistical results.

Top Screenshot:

- Outer Loading Matrix:**

	X1	X2	Y	Z
X1.1	0.749			
X1.2	0.763			
X1.3	0.772			
X1.4	0.738			
X1.5	0.927			
X1.6	0.899			
X2.1		0.829		
X2.2		0.876		
X2.3		0.723		
X2.4		0.867		
X2.5		0.882		
- Statistical Results:**
 - Hasil Akhir:** Koefisien Jalur, Efek Tidak Langsung, Pengaruh Total, Outer Loading, Outer Weight, Variabel Laten, Residual.
 - Kriteria Kualitas:** R-Square, f-Square, Validitas dan Reliabilitas Konstruk, Validitas Diskriminan, Collinearity Statistik (VIF), Fit Model, Kriteria Seleksi Model.
 - Hasil Sementara:** Perubahan Kriteria Berhenti.
 - Basis Data:** Pengaturan, Inner Model, Outer Model, Data Indikator (Original), Data Indikator (Standardisasi), Data Indikator (Korelasi).

Bottom Screenshot:

- Outer Loading Matrix:**

	X1	X2	Y	Z
X2.5		0.882		
X2.6		0.812		
Y1.1			0.780	
Y1.2			0.744	
Y1.3			0.875	
Y1.4			0.830	
Y1.5			0.857	
Y1.6			0.827	
Y1.7			0.113	
Y1.2			0.144	
Z1.1				0.809
- Statistical Results:** (Identical to the top screenshot)

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Outer Loading

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	X1	X2	Y	Z
Y1.6			0,827	
Y1.7			0,113	
Y1.2			0,144	
Z1.1				0,809
Z1.2				0,715
Z1.3				0,868
Z1.4				0,806
Z1.5				0,842
Z1.6				0,830
Z1.7				0,840
Z1.8				0,754

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruktif](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

Address 1:01 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

R Square

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	R Square	Adjusted R Sq...
Y	0,939	0,936
Z	0,822	0,816

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruktif](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

Address 1:02 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y11
33	Y13
34	Y14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

f Square

Matrics f Square Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	X1	X2	Y	Z
X1			0,253	0,623
X2			0,776	0,289
Y				
Z			1,978	

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruk](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

Address 1:02 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y11
33	Y13
34	Y14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Koefisien Jalur

Matrics Koefisien Jalur Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	X1	X2	Y	Z
X1			-0,269	0,566
X2			0,420	0,386
Y				
Z			0,824	

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruk](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

Address 1:03 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Efek Tidak Langsung

Total Pengaruh Tidak Langsung Efek Tidak Langsung Spesifik Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	X1	X2	Y	Z
X1			0,466	
X2			0,318	
Y				
Z				

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruktif](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

Address 1:03 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Dian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1) Bootstrapping (Menjalankan No. 1)

Pengaruh Total

Matris Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	X1	X2	Y	Z
X1			0,197	0,566
X2			0,738	0,386
Y				
Z			0,824	

Hasil Akhir
[Koefisien Jalur](#)
[Efek Tidak Langsung](#)
[Pengaruh Total](#)
[Outer Loading](#)
[Outer Weight](#)
[Variabel Laten](#)
[Residual](#)

Kriteria Kualitas
[R Square](#)
[f Square](#)
[Validitas dan Reliabilitas Konstruktif](#)
[Validitas Diskriminan](#)
[Collinearity Statistik \(VIF\)](#)
[Fit Model](#)
[Kriteria Seleksi Model](#)

Hasil Sementara
[Perubahan Kriteria Berhenti](#)

Basis Data
[Pengaturan](#)
[Inner Model](#)
[Outer Model](#)
[Data Indikator \(Original\)](#)
[Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Data Indikator \(Korelasi\)](#)

Address 1:03 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Koefisien Jalur

Mean, STDEV, T-Values, P-Value... Keyakinan Interval Keyakinan Interval Bias-Dikor... Sampel Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
X1 -> Y	-0,269	-0,257	0,084	3,214	0,000
X1 -> Z	0,566	0,582	0,101	5,621	0,000
X2 -> Y	0,420	0,404	0,067	6,310	0,000
X2 -> Z	0,386	0,362	0,117	3,309	0,001
Z -> Y	0,824	0,827	0,088	9,315	0,000

Hasil Akhir: [Koefisien Jalur](#), [Total Pengaruh Tidak Langsung](#), [Efek Tidak Langsung Spesifik](#), [Pengaruh Total](#), [Outer Loading](#), [Outer Weight](#)

Histogram: [Histogram Koefisien Jalur](#), [Histogram efek tidak langsung](#), [Histogram Total Efek](#)

Basis Data: [Pengaturan](#), [Inner Model](#), [Outer Model](#), [Data Indikator \(Original\)](#), [Data Indikator \(Standarisasi\)](#)

Address 1:03 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Koefisien Jalur

Mean, STDEV, T-Values, P-Value... Keyakinan Interval Keyakinan Interval Bias-Dikor... Sampel Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

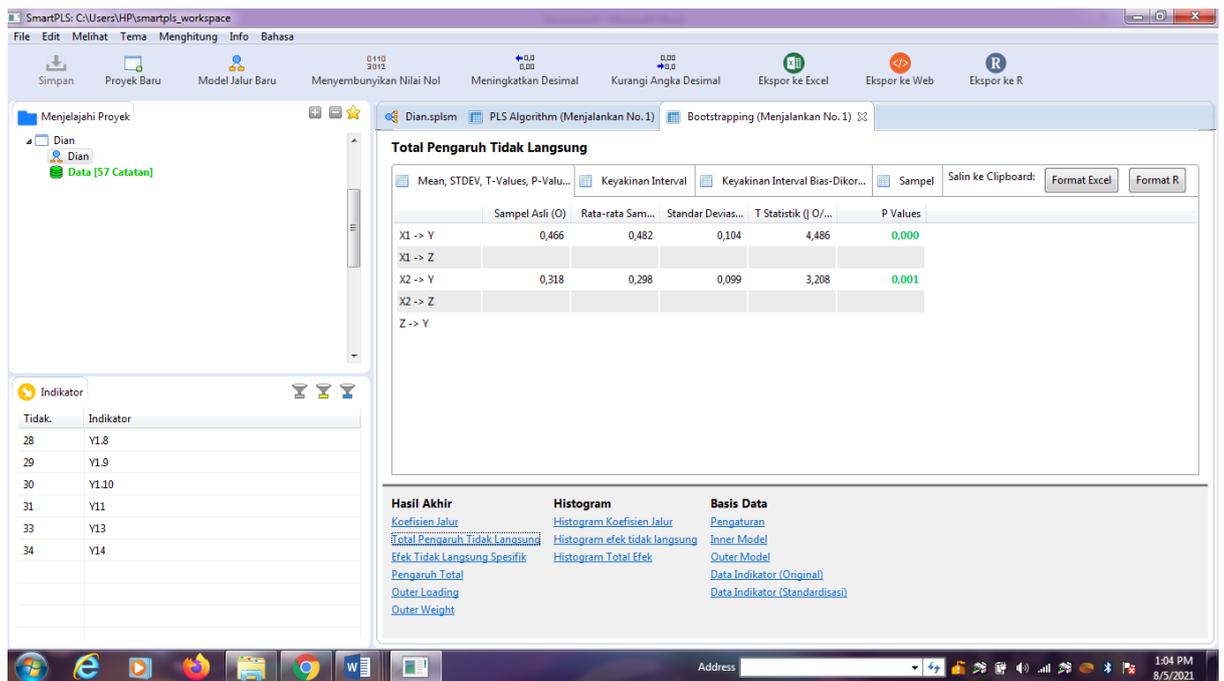
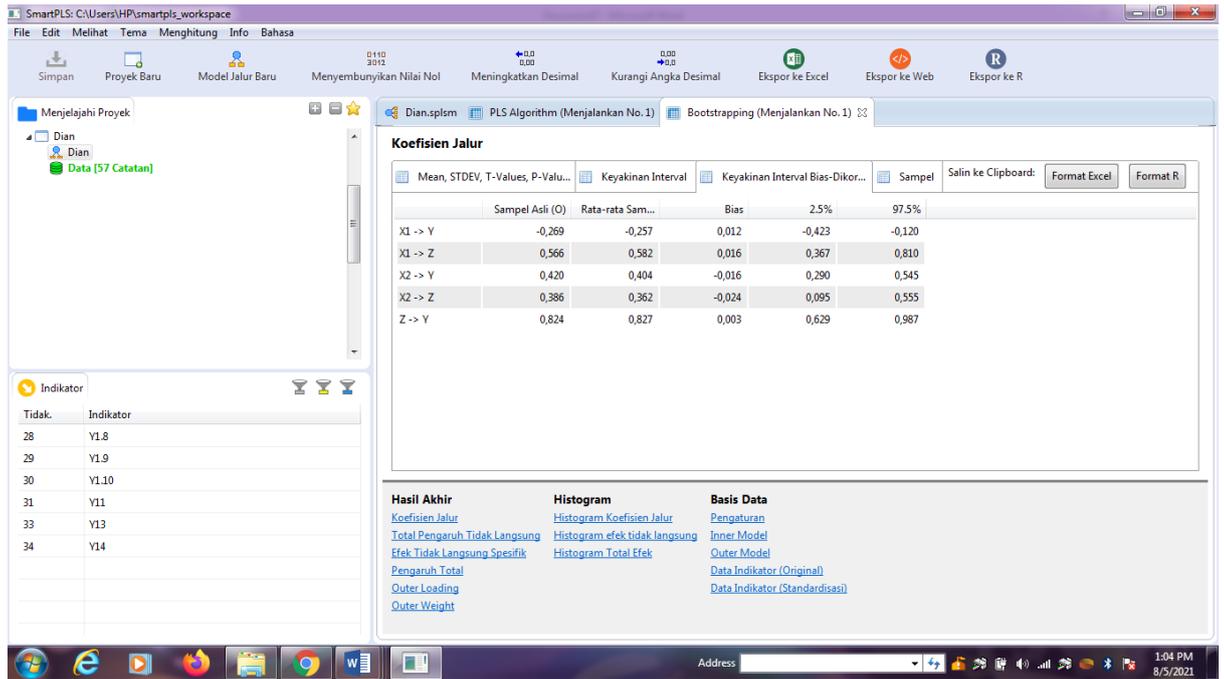
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	2.5%	97.5%
X1 -> Y	-0,269	-0,257	-0,409	-0,092
X1 -> Z	0,566	0,582	0,399	0,836
X2 -> Y	0,420	0,404	0,248	0,515
X2 -> Z	0,386	0,362	0,078	0,544
Z -> Y	0,824	0,827	0,650	0,995

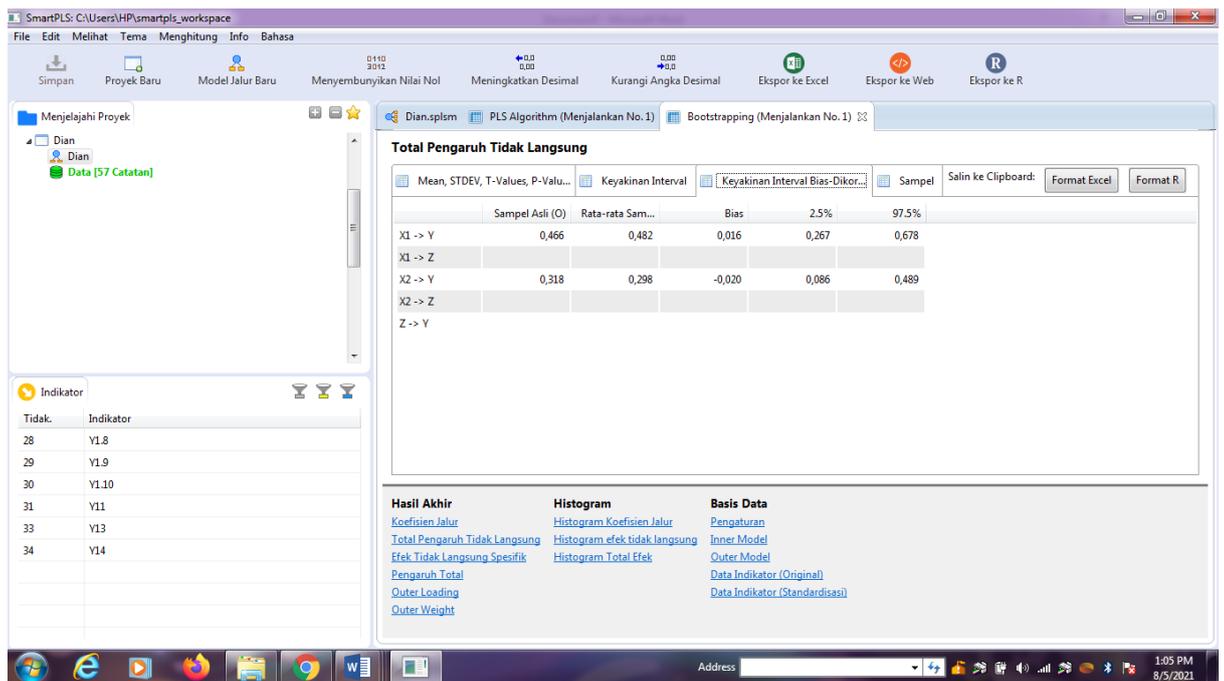
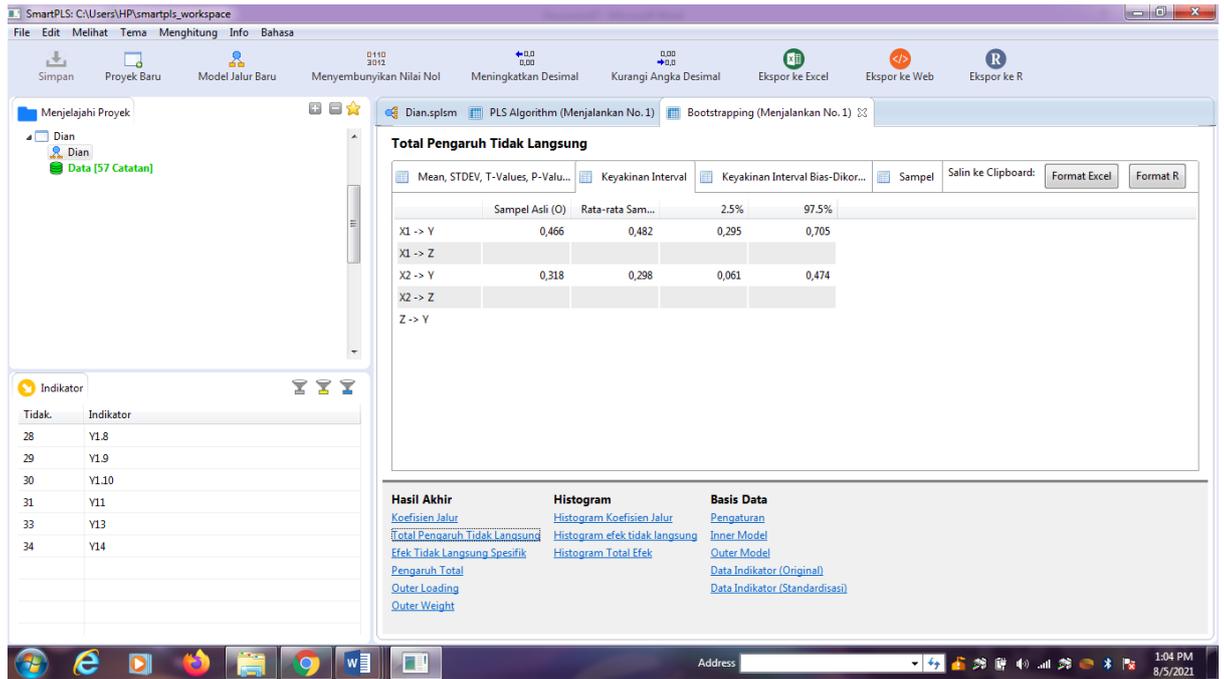
Hasil Akhir: [Koefisien Jalur](#), [Total Pengaruh Tidak Langsung](#), [Efek Tidak Langsung Spesifik](#), [Pengaruh Total](#), [Outer Loading](#), [Outer Weight](#)

Histogram: [Histogram Koefisien Jalur](#), [Histogram efek tidak langsung](#), [Histogram Total Efek](#)

Basis Data: [Pengaturan](#), [Inner Model](#), [Outer Model](#), [Data Indikator \(Original\)](#), [Data Indikator \(Standarisasi\)](#)

Address 1:04 PM 8/5/2021





SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

Efek Tidak Langsung Spesifik

Mean, STDEV, T-Values, P-Value... Keyakinan Interval Keyakinan Interval Bias-Dikor... Sampel Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (O/...	P Values
X1 -> Z -> Y	0,466	0,482	0,104	4,486	0,000
X2 -> Z -> Y	0,318	0,298	0,099	3,208	0,001

[Hasil Akhir](#) [Histogram](#) [Basis Data](#)
[Koefisien Jalur](#) [Histogram Koefisien Jalur](#) [Pengaturan](#)
[Total Pengaruh Tidak Langsung](#) [Histogram efek tidak langsung](#) [Inner Model](#)
[Efek Tidak Langsung Spesifik](#) [Histogram Total Efek](#) [Outer Model](#)
[Pengaruh Total](#) [Data Indikator \(Original\)](#)
[Outer Loading](#) [Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Outer Weight](#)

Address 1:05 PM 8/5/2021

SmartPLS: C:\Users\HP\smartpls_workspace

File Edit Melihat Tema Menghitung Info Bahasa

Simpan Proyek Baru Model Jalur Baru Menyembunyikan Nilai Nol Meningkatkan Desimal Kurangi Angka Desimal Ekspor ke Excel Ekspor ke Web Ekspor ke R

Menjelajahi Proyek

- Dian
 - Data [57 Catatan]

Indikator

Tidak	Indikator
28	Y1.8
29	Y1.9
30	Y1.10
31	Y1.11
33	Y1.13
34	Y1.14

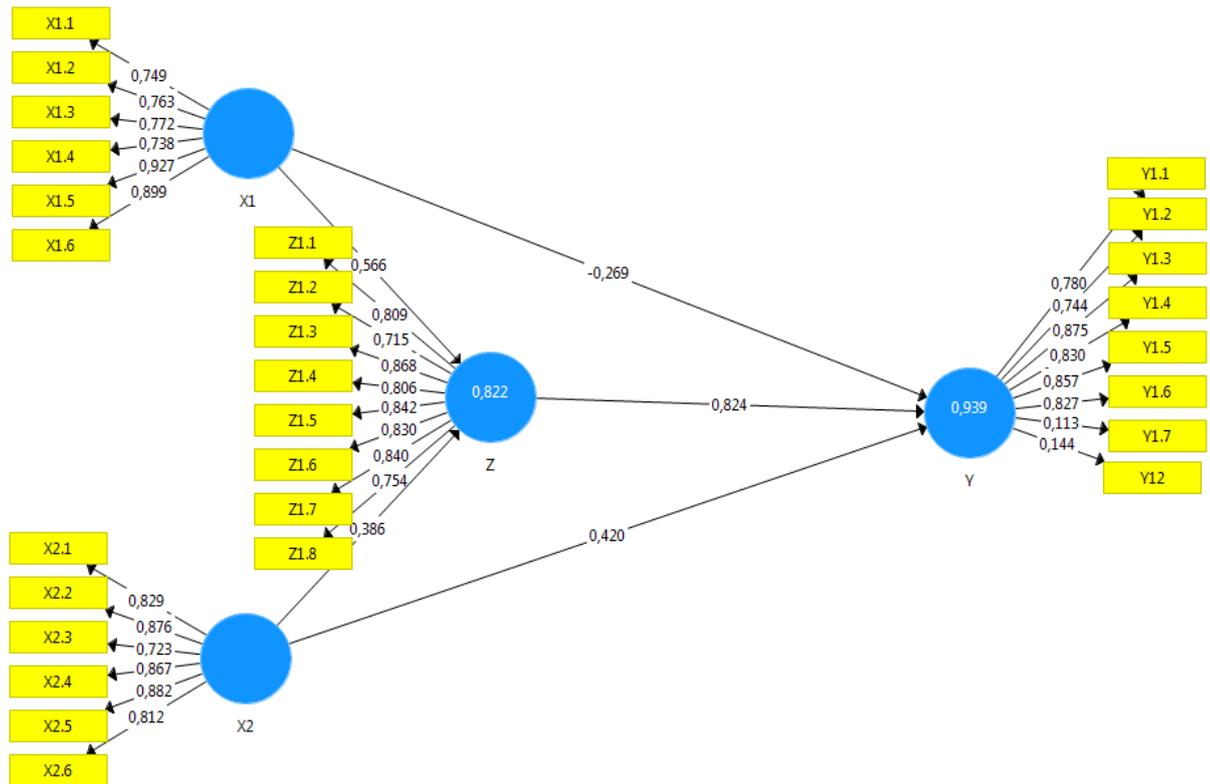
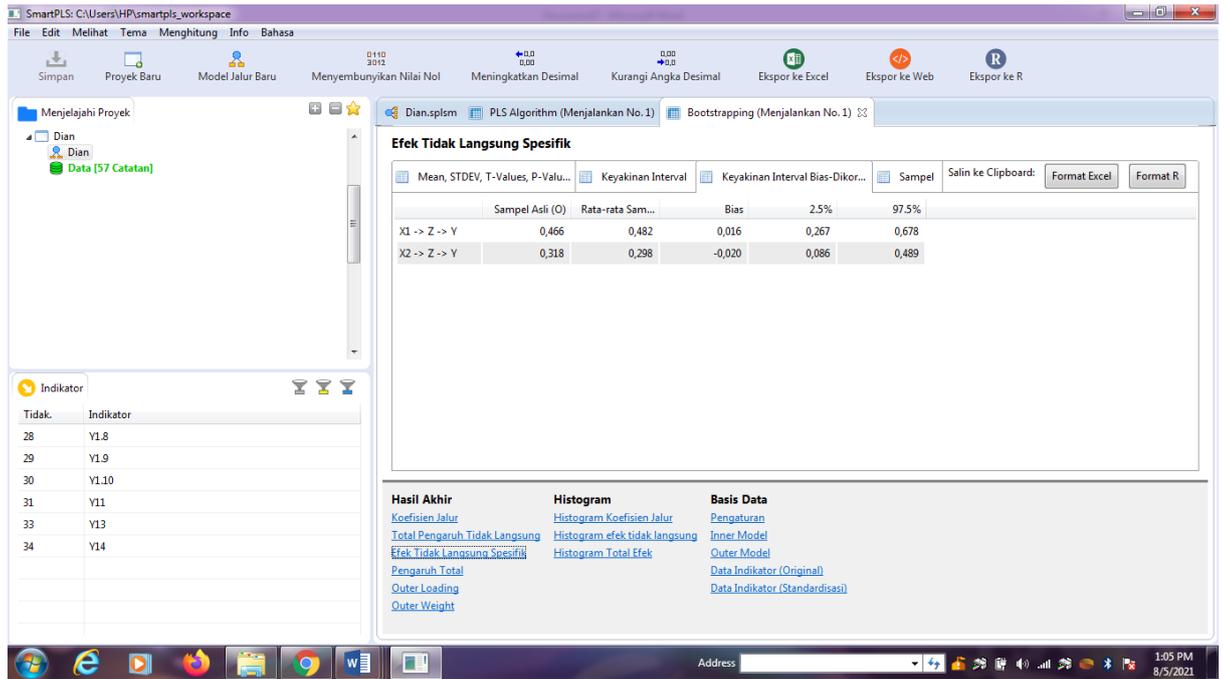
Efek Tidak Langsung Spesifik

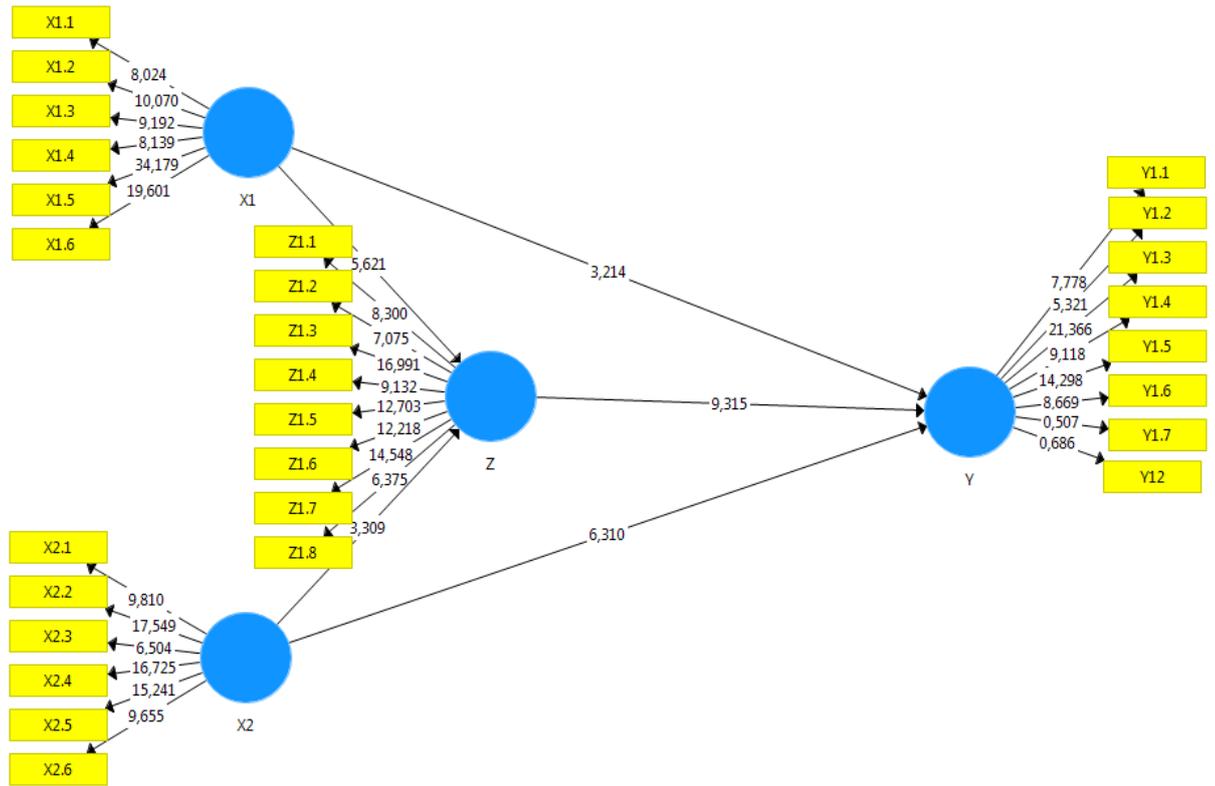
Mean, STDEV, T-Values, P-Value... Keyakinan Interval Keyakinan Interval Bias-Dikor... Sampel Salin ke Clipboard: Format Excel Format R

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	2.5%	97.5%
X1 -> Z -> Y	0,466	0,482	0,295	0,705
X2 -> Z -> Y	0,318	0,298	0,061	0,474

[Hasil Akhir](#) [Histogram](#) [Basis Data](#)
[Koefisien Jalur](#) [Histogram Koefisien Jalur](#) [Pengaturan](#)
[Total Pengaruh Tidak Langsung](#) [Histogram efek tidak langsung](#) [Inner Model](#)
[Efek Tidak Langsung Spesifik](#) [Histogram Total Efek](#) [Outer Model](#)
[Pengaruh Total](#) [Data Indikator \(Original\)](#)
[Outer Loading](#) [Data Indikator \(Standarisasi\)](#)
[Outer Weight](#)

Address 1:05 PM 8/5/2021







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: 1391/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/24/1/2021

Nama Mahasiswa : Dian Pertiwi Siregar
NPM : 1705160060
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Pengajuan Judul : 24/1/2021
Nama Dosen Pembimbing*) : Muhammad Arif, SE, MM

Judul Disetujui**)

Pengaruh self efficacy dan locus of control
Terhadap organization citizenship behavior dengan
job satisfaction sebagai variabel intervening....
pada Kpp Lubuk Pakam

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Manajemen

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

Medan, 02 Februari 2021

Dosen Pembimbing

(Muhammad Arif, SE, MM)

Keterangan:

*) Ditu oleh Pimpinan Program Studi

***) Ditu oleh Dosen Pembimbing

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



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

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

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA

NOMOR : 258 / TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2021

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Program Studi : Manajemen
Pada Tanggal : 16 Februari 2021

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Dian Pertiwi Siregar
N P M : 1705160060
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Manajemen
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Lubuk Pakam

Dosen Pembimbing : Muhammad Arif, SE.,MM.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **15 Februari 2022**
4. Revisi Judul.....

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 04 Rajab 1442 H
 16 Februari 2021 M



Tembusan :
 1. Pertiinggal



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



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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Dian Pertiwi Siregar
 NPM : 1705160060
 Dosen Pembimbing : Muhammad Arif, S.E., M.M
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul Penelitian : Pengaruh *Self Efficacy* dan *Locus of Control* Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	1. Penambahan latar belakang masalah 2. Membuat tabel permasalahan yang dibahas Menurut 5 orang pegawai	17-02-2021	
Bab 2	1. Penambahan kata diawal menurut para ahli 2. Menambahkan kerangka konseptual per variabel	21-02-2021	
Bab 3	3. Memperbaiki indikator dan penulisan	23-02-2021	
Daftar Pustaka	Membuat mendeley	25-02-2021	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Ditentukan	25-02-2021	
Persetujuan Seminar Proposal	ACC SEMINAR PROPOSAL	26-02-2021	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

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

Medan, 26 Februari 2021

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Muhammad Arif, S.E., M.M)



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

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

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL JURUSAN MANAJEMEN

Pada hari ini *Selasa, 02 Maret 2021* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Manajemen menerangkan bahwa :

N a m a : Dian Pertiwi Siregar
N .P.M. : 1705160060
Tempat / Tgl.Lahir : Sipagimbar, 18 Februari 1998
Alamat Rumah : Pasar Sipagimbar, Kecamatan Salpar Dolok Hole, Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara
Judul Proposal : Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam

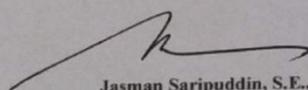
Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	Ok.
Bab I	Ok.
Bab II	Kuti pedoman penulisan karya ilmiah.
Bab III	Sampel dijabakan.
Lainnya	Perhatikan penulisan kata/kalimat agar lebih rapi
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

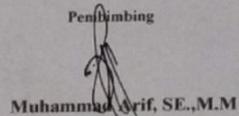
Medan, Selasa, 02 Maret 2021

TIM SEMINAR

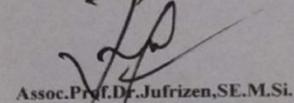
Ketua


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

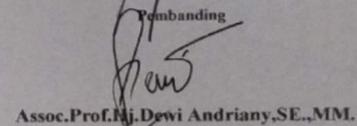
Pembimbing


Muhammad Arif, SE., M.M

Sekretaris


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

Pembanding


Assoc. Prof. Hj. Dewi Andriany, SE., MM.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext. 304 Medan 220238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari Selasa, 02 Maret 2021 menerangkan bahwa:

Nama : Dian Pertiwi Siregar
N .P.M. : 1705160060
Tempat / Tgl.Lahir : Sipagimbar, 18 Februari 1998
Alamat Rumah : Pasar Sipagimbar, Kecamatan Saipar Dolok Hole, Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara
JudulProposal : Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : Muhammad Arif, SE.,M.M

Medan, Selasa, 02 Maret 2021

TIM SEMINAR

Ketua

Jasman Saripuddin, SE., M.Si.

Pembimbing

Muhammad Arif, SE., M.M

Sekretaris

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

Pembanding

Assoc.Prof.Hj.Dewi Andriany, SE., MM.

Diketahui / Disetujui

An. Dekan
Wakil Dekan - I

ADE GEMAWAN, S.E., M.Si





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA

KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA LUBUK PAKAM
 JALAN PANGERAN DIPONEGORO NOMOR 30A GEDUNG KEUANGAN NEGARA LANTAI II & IV MEDAN 20152
 TELEPON (061) 4564697; FAKSMILE (061) 061-4564727; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200,
 SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
 NOMOR KET-7/WPJ.01/KP.0901/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amran Telaumbanua
 NIP : 19650106 198503 1 002
 Pangkat/Gol : Penata Tk.I/IIId
 Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dian Pertiwi Siregar
 NPM : 1705160060
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Adalah benar telah melaksanakan Riset (Pengambilan Data) di KPP Pratama Lubuk Pakam guna menyusun tugas akhir yang berjudul "**Pengaruh *self efficacy* dan *locus of control* terhadap *organization citizenship behavior* dengan *job satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada pegawai kantor pelayanan pajak pratama lubuk pakam**".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 10 Agustus 2021
 Kepala Subbagian Umum dan
 Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
 Amran Telaumbanua





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

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

Nomor : 1814/IL3-AU/UMSU-05/F/2021
 Lamp. : -
 Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 03 Muharram 1443 H
 12 Agustus 2021 M

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Pimpinan
KPP Pratama Lubuk Pakam
 Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Dian Pertiwi Siregar**
 N P M : **1705160060**
 Semester : **VIII (Delapan)**
 Jurusan : **Manajemen**
 Judul Skripsi : **Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Organization Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Lubuk Pakam**

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.

Tembusan :

1. Peringgal.