

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAP  
*EXPRESS CABANG TANJUNGPINANG***

**SKRIPSI**

**UMI ELSI  
NIM : 19612177**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2024**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAP  
*EXPRESS CABANG TANJUNGPINANG***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

OLEH

**Nama : UMI ELSI  
NIM : 19612177**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAP  
*EXPRESS* CABANG TANJUNGPINANG**

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : UMI ELSI

NIM : 19612177

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



Dr. Anggia Sekar Putri, S.E., M.M.  
NIDN. 1030089102/ Lektor

Pembimbing Kedua,



Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M  
NIDN. 1029127202 / Lektor

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M  
NIDN. 1011088902 / Lektor

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAP  
*EXPRESS* CABANG TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : UMI ELSI

NIM : 19612177

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Sebelas Januari Dua Ribu Dua Empat dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

**Dr. Anggia Sekar Putri, S.E., M.M.**  
NIDN. 11030089102/ Lektor

Sekretaris,

**Tubel Agusven, S.T., M.M.**  
NIDN. 1017087601/ Lektor

Anggota,

**Alfi Hendri, S.E., M.M.**  
NIDK. 8813900016 / Lektor

Tanjungpinang, 11 Januari 2024  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang,



Ketua,

**Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

## PERNYATAAN

Nama : Umi Elsi  
Nim : 19612177  
Tahun Angkatan : 2019  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.34  
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1  
Judul Skripsi : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan pada PT. SAP Express Cabang

Saya sekarang menyatakan bahwa baik teknik maupun karya orang lain tidak dimasukkan ke dalam tesis ini.

Oleh karena itu saya sungguh-sungguh menyatakan pernyataan ini tanpa ada paksaan dari siapapun, dan apabila di kemudian hari ternyata saya membuat pernyataan palsu, saya siap ditindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanjungpinang, 11 Januari 2024

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METRIS TEMPEL'. The serial number 'E09ALX173588469' is visible at the bottom.

Penulis

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbi'l'alamin

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Mama Dan Bapak

Tercinta Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada mama (Syamsimar) dan Bapak (Edisno) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mama dan Bapak bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk Mama dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih ma... Terima kasih pak...

Abang, Kembaranku Dan Adik

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk (Hari Mulyadi, Reki Putra, Umi Elsa dan Ahmad Naufal. Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula. Terima kasih...

Teman – teman Dan Orang Terdekat

Buat kawan-kawanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, (Ramdani Syafitri, Kak Zydyda, Apri), dan kawan-kawan kelas Manajemen Sore 2 tahun 2019 lainnya.

Dosen Pembimbing

Ibu Dr. Anggia Sekar Putri, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Ibu sudah membantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai. Tanpa mereka, karya ini tidak akan pernah tercipta

## HALAMAN MOTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

- Al Baqarah 286

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

– Imam Syafi’i

*“Keep your eyes on the stars and your feet on the ground.”*

— Theodore Roosevelt.

*“The Best Way To Get Started Is To Quit Talking And Begin Doing.”*

– Walt Disney

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAP EXPRESS CABANG TANJUNGPINANG”** hal ini menjadi prasyarat untuk menempuh pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Penulis menyadari bahwa dalam hal ini masih terdapat permasalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis sangat meyakini kritik yang bermanfaat akan membantu penyempurnaan skripsi ini. Skripsi ini disusun atas bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Muhammad Rizki, S.E., Ak. M.HSc. selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
5. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

6. Bapak Octojaya Abriyoso S.I.Kom., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Ibu Dr. Anggia Sekar Putri, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberi arahan, saran, dan perbaikan terhadap penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Ibu Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tak pernah lelah dalam memberikan arahan dan bimbingan.
9. Bapak Nodi Putra Zola selaku pimpinan PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang yang sudah menawarkan kesempatan dan memberikan izin pada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini serta membantu memberikan informasi berkaitan dengan kepentingan penelitian
10. Setiap anggota staf kesekretariatan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan (STIE) Tanjungpinang dan dosen pengajar.
11. Seluruh anggota keluargaku yang telah mendukung penulis selama ini.
12. Teman-teman angkatan 2019 yang telah mendukung dan menyemangati penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat diselesaikan satu per satu.
14. Kedua Orang tua penulis, serta kakak adik adik yang selalu mengarahkan, memotivasi dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

15. Kepada seseorang yang bernama Rizki Andika Wahyudi yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada teman-teman angkatan 2019, yang terus menemani dan memotivasi penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Kepada teman-teman di kelas Manajemen Sore 2 yang selalu mengisi hari-hari selama di perkuliahan: Zydy Zahara Marsya, Apri Handayani, Ramdani Syafitri, Angel Susanti, Selfiyana dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
17. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi, yang tak dapat dituliskan satu-persatu, terimakasih atas semuanya

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang Jurusan Manajemen.

Tanjungpinang, 11 Januari 2024

Penulis

**UMI ELSI**  
**NIM 19612177**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>HALAMAN MOTO</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1 Kegunaan Ilmiah .....	11
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen .....	14
2.1.1.1 Penegertian Manajemen.....	14
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen .....	15
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen.....	18
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20

2.1.2.1	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	20
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.2.3	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
2.1.2	Kinerja Karyawan.....	26
2.1.2.1	Pengertian Kinerja Karyawan.....	26
2.1.2.2	Penilaian Kinerja Karyawan .....	27
2.1.2.3	Indikator Kinerja Karyawan .....	27
2.1.3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	30
2.1.3.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) ...	30
2.1.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	31
2.1.3.3	Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	33
2.1.3.4	Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	35
2.2	Kerangka Pemikiran .....	36
2.3	Hipotesis.....	37
2.4	Penelitian Terdahulu.....	37
2.4.1	Penelitian Nasional.....	37
2.4.2	Penelitian Internasional .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Jenis Data .....	41
3.2.1	Data Primer.....	41
3.2.2	Data Sekunder .....	41
3.3	Teknik pengumpulan Data.....	42
3.3.1	Kuesioner.....	42
3.3.2	Studi Pustaka .....	42
3.4	Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1	Populasi .....	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	44
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	45
3.7	Teknik Analisis Data .....	46

3.7.1 Uji Kualitas Data .....	46
3.7.1.1 Uji Validitas .....	46
3.7.1.2 Uji Realibilitas .....	47
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	47
3.7.2.2 Uji Heterokedastisitas .....	48
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	48
3.7.4 Uji Hipotesis.....	49
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji T) .....	49
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	49
3.8 Jadwal Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1.1 Sejarah PT. SAP <i>Express</i> cabang Tanjungpinang .....	51
4.1.1.2 Visi Dan Misi PT. SAP <i>Express</i> cabang Tanjungpinang.....	52
4.1.1.4 Tugas-Tugas Karyawan PT. SAP <i>Express</i> cabang Tanjungpinang.....	53
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. SAP <i>Express</i> cabang Tanjungpinang.....	54
4.1.2 Analisis Data Responden.....	54
4.1.2.1 Analisis Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.1.2.2 Analisis Data Responden Berdasarkan Berdasarkan Usia..	55
4.1.2.3 Analisis Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
4.1.2.4 Analisis Data Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan..	56
4.1.2.5 Analisis Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	57
4.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden.....	57
4.1.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	57
4.1.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan .....	64
4.1.4 Uji Kualitas Data .....	71

4.1.4.1 Uji Validitas .....	71
4.1.4.2 Uji Reliabilitas .....	72
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	73
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	73
4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	74
4.1.6 Uji Regresi linier Sederhana.....	75
4.1.7 Uji Hipotesis.....	76
4.1.7.1 Uji Parsial (Uji t) .....	76
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
4.2 Pembahasan .....	77
4.2.1 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan.....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>CURRICULUM VITAE</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.	Penilaian kinerja karyawan PT. <i>SAP Express</i> Cabang Tanjungpinang ....	5
2.	Jumlah Karyawan PT. <i>SAP Express</i> cabang Tanjungpinang 2023 .....	43
3.	Definisi Operasional Variabel .....	44
4.	Skor Skala Likert Point .....	45
5.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	50
6.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	57
7.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan .....	64
8.	Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	71
9.	Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....	71
10.	Uji Reliabilitas .....	72
11.	Uji Kolmogorov Smirnov .....	73
12.	Uji Regresi Linier Sederhana .....	75
13.	Uji Parsial (Uji t) .....	76
14.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.	Grafik Penilaian Kinerja Karyawan PT. SAP <i>Express</i> Cabang Tanjungpinang Tahun 2020-2022.....	5
2.	Kerangka Pemikiran.....	36
3.	Analisis Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.	Analisis Data Responden Berdasarkan Usia .....	55
5.	Analisis Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
6.	Analisis Data Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan .....	56
7.	Analisis Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	57
8.	Grafik Histogram .....	73
9.	Grafik P-Plot .....	74
10.	Grafik Scatterplot.....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: Tabel Jawaban Kuesioner
Lampiran 3	: Hasil Pengujian Skripsi
Lampiran 4	: Persentase Plagiat
Lampiran 5	: Surat Pernyataan Izin Penelitian
Lampiran 6	: Surat Pernyataan Selesai Penelitian

## ABSTRAK

### PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. SAP EXPRESS CABANG TANJUNGPINANG

Umi Elsi. 19612177. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang  
[Umielsi2001@gmail.com](mailto:Umielsi2001@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang dipengaruhi oleh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. 34 orang yang bekerja di PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh diperoleh 34 responden. Analisis data menggunakan aplikasi SPSS versi 22 meliputi Uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, pengujian hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini, dimana nilai *R square*, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,228. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X (OCB) mempengaruhi variabel Y (kinerja karyawan) sebesar 22,8%. Sedangkan sisanya sebesar 77,2 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pada PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang, artinya pengaruh yang diberikan adalah pengaruh positif yang berarti pengaruh yang diberikan oleh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). jika meningkat maka akan memberikan peningkatan terhadap Kinerja pada PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang

Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kinerja karyawan

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Anggia Sekar Putri, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M

## ABSTRACT

### ABSTRACT THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF PT. SAP EXPRESS TANJUNGPINANG BRANCH

Umi Elsi. 19612177. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang  
[Umielsi2001@gmail.com](mailto:Umielsi2001@gmail.com)

*The purpose of this research is to find out how employees perform at PT. SAP Express Tanjungpinang Branch is influenced by Organizational Citizenship Behavior (OCB). Respondents in this research were employees of PT. 34 people who work at PT. SAP Express Tanjungpinang Branch.*

*The method used in this research is a quantitative method. Data collection techniques through questionnaires and literature study. The sampling technique used saturated sampling technique to obtain 34 respondents. Data analysis using the SPSS version 22 application includes data quality testing, classical assumption testing, simple linear regression testing, hypothesis testing, and coefficient of determination testing.*

*The results of this research, where the R square value, obtained a coefficient of determination value of 0.228. This shows that variable X (OCB) influences variable Y (employee performance) by 22.8%. Meanwhile, the remaining 77,2% is explained by other variables not included in this research.*

*Organizational Citizenship Behavior (OCB) has a significant effect on performance at PT. SAP Express Tanjungpinang Branch, meaning that the influence given is a positive influence, which means the influence given by Organizational Citizenship Behavior (OCB). if it increases it will provide an increase in PT's performance. SAP Express Tanjungpinang Branch*

*Keywords : Organizational Citizenship Behavior (OCB), employee performance*

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Anggia Sekar Putri, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masalah sumber daya manusia terus menjadi tantangan besar bagi dunia usaha yang berusaha bertahan dalam konteks global modern. Suatu perusahaan tidak akan berhasil tanpa sumber daya manusia yang kuat, meskipun terdapat sumber daya alam yang memadai. Perkembangan dunia usaha sangat bergantung pada sumber daya manusia. Hal ini mempengaruhi apakah bisnis akan berhasil atau gagal. Salah satu keunggulan kompetitif yang tidak dapat ditandingi oleh bisnis lain adalah sumber daya manusia (SDM). Selain itu, satu-satunya sumber daya yang meningkatkan output adalah sumber daya manusia. Organisasi mendapat manfaat dari kaliber dan produktivitas tenaga kerja yang tinggi (Purnomo *et al.*, 2021).

Keberhasilan suatu organisasi atau instansi dalam meningkatkan keefektifitasan dan kualitasnya bergantung pada kinerja karyawannya. Menurut Suwanto (Firmanda & Dwihandoko, 2022) Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian organisasi oleh pekerjaan seorang karyawan sehingga tujuan yang dirancang perusahaan dapat dicapai. Karyawan yang meningkatkan kinerja mereka akan berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan

Menurut Putri *et al.* (2022) Sebuah perusahaan harus menempatkan prioritas tinggi pada kinerja karyawan karena kesalahan dapat mengakibatkan masalah atau bahkan kegagalan proses produksi. Upaya karyawan dari seluruh

proses organisasi menghasilkan kinerja karyawan yang dapat diukur (Sulaiman & Fariz, 2021).

Kinerja karyawan dikatakan tinggi jika mampu berperilaku sesuai dengan norma dan harapan organisasi. Pengusaha mengharuskan pekerjanya bertindak sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepada mereka (*in-role*), namun mereka juga membutuhkan dan menginginkan agar pekerja bertindak di luar peran resmi mereka (*extra-role*). *Organisasi Citizenship Behavior* (OCB) adalah istilah untuk perilaku peran ekstra ini, yang tidak ada hubungannya dengan struktur penghargaan dan gaji organisasi (Simanjuntak *et al.*, 2020).

Menurut Podsakoff *et al.* (Yuwanda & Pratiwi, 2020) OCB memiliki peran penting dalam kesuksesan organisasi, dikarenakan OCB ditunjukkan oleh karyawan sebagai bentuk komitmen pada perusahaan. karyawan yang dilakukan secara sukarela, karyawan yang ikut serta dalam perilaku OCB cenderung menerima nilai yang lebih baik untuk kinerja mereka di tempat kerja.

*Organisasi Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap yang sebenarnya tidak harus dimiliki oleh karyawan, tetapi sangat penting bagi mereka untuk memilikinya. Menurut Robbins (Yuwanda & Pratiwi, 2020), OCB adalah keterlibatan seseorang yang melampaui peran dan tuntutan yang diberikan di tempat bekerja. OCB juga mencakup perilaku yang taat terhadap aturan yang berlaku, saling membantu, dan bekerja secara sukarela jika diberikan lebih banyak tugas.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahmad Bustomi Irfan Sanusi dan Herman menemukan bahwa OCB berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan Kementerian Agama Kota Bandung (Bustomi *et al.*, 2020).

Kemudian, Anna Suzana melakukan penelitian dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara OCB dan kinerja karyawan, dengan nilai 0,865 yang menunjukkan hubungan yang positif, yang menunjukkan bahwa perilaku warga negara organisasi memengaruhi kinerja karyawan sebesar 74,8%, sementara faktor lain memengaruhi faktor lainnya. (Suzanna, 2017).

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Rona Tanjung, Yannik Ariyati, dan Indah Yolanda. Mereka menemukan OCB berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan (Tanjung *et al.*, 2020).

Kemudian, Ricky Lukito melakukan penelitian yang hampir sama dengan temuan ini dan menemukan bahwa perilaku warga negara Organisasi (OCB) tidak berdampak positif pada kinerja karyawan. Dengan demikian, perilaku sukarela karyawan tidak berdampak langsung pada kinerja mereka (Lukito, 2020)

Layanan pengantaran barang saat ini berkembang sangat pesat. Semakin banyak perusahaan, khususnya yang berspesialisasi dalam layanan pengiriman, menggunakan media internet untuk menandai perkembangan ini. Barang-barang dari kota besar dijual ke kota kecil berkat arus bisnis dan informasi. Perkembangan teknologi yang pesat juga mendorong terjadinya perubahan perilaku manusia secara instant. Salah satunya yaitu berbelanja melalui jaringan *e-commerce* dan *e-business* bahkan membuat pengiriman barang dari satu daerah ke

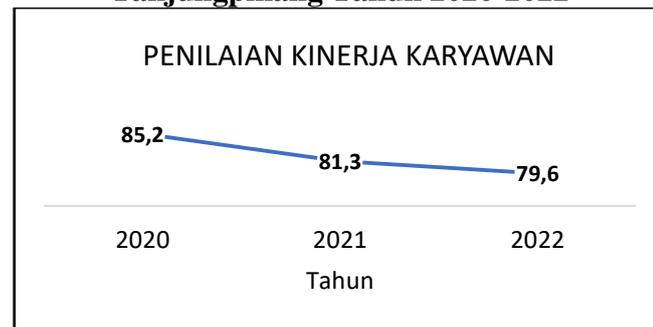
daerah lainnya cenderung meningkat. Bertumbuh pesatnya bisnis online tersebut memicu tumbuhnya perusahaan jasa pengiriman barang di bidang logistik ada beberapa Perusahaan yang berdiri di industri logistik yakni seperti JNE, JNT, TIKI, DHL, Pos Indonesia, dan *SAP Express*.

PT. *SAP Express* (Satria Antaran Prima) *Express* didirikan pada tahun 2014. Ini menawarkan berbagai layanan pengiriman barang berupa paket dan dokumen, termasuk COD, penjualan dan bisnis online, kemitraan agen ritel, agen ritel terdekat, pengiriman lash mile, pengiriman internasional, ruang pos, asuransi, cargo, pengemasan, dan penyelesaian. PT. *SAP Express* memiliki jaringan pengiriman lebih dari 220 cabang di seluruh Indonesia, termasuk di Tanjungpinang. Pada tahun 2022, PT. *SAP Express* memiliki 219 cabang dan sub cabang sendiri

Objek penelitian ini adalah PT. *SAP Express* Cabang Tanjungpinang yang berada di Jl. Raja Ali Haji Fisabilillah Ruko Pinangmas No.1 Km.8 Atas. PT. *SAP Express* Cabang Tanjungpinang termasuk dalam cabang utama di *SAP Express* dan memiliki beberapa sub cabang yakni di Terempa, Balai, Dabo, Anambas dan lainnya. Dalam perkembangannya PT. *SAP Express* Cabang Tanjungpinang ini tidak selalu berjalan mulus dalam segala aspek, baik dari segi pelayanan, sumber daya manusia, dan lainnya, Untuk bisa bertahan dalam dunia bisnis pengiriman barang dan dokumen pasti ada kendala. Ditambah banyak berdirinya perusahaan-perusahaan jasa pengiriman barang di Tanjungpinang Seperti Adhya Avia Prima, Caraka *Cargo*, Garuda *Cargo*, Indah Logistik *Cargo*, JET *Express* Tanjungpinang, Siba *Express*, Si Cepat, PCX *Express* dan jasa

ekspedisi lainnya. Hal ini mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan jasa pengiriman di Tanjungpinang.

**Gambar 1. 1**  
**Grafik Penilaian Kinerja Karyawan PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang Tahun 2020-2022**



Sumber: PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang (2023)

Penilaian kinerja karyawan ini meliputi kualitas pelayanan dan sikap dalam bekerja, pencapaian target bulanan, kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan kualitas pelayanan dan tingkat absensi. Dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 1. 1**  
**Penilaian kinerja karyawan PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang**

No.	Nama/ Inisial Dan Jabatan	Tahun	Aspek Penilaian					
			Disi- plin	Tar- get	Kece- patan	Tanggung- Jawab	Pelaya- nan	Rata- Rata
1.	N.P.Z Kepala Cabang	2020	85	90	88	90	86	87,8
		2021	80	75	85	88	80	81,6
		2022	78	76	85	85	87	82,2
2.	R.A.W Kurir Kota	2020	86	88	85	78	80	83,4
		2021	80	75	80	80	82	79,4
		2022	80	70	82	85	78	79
3.	K.R  HRD	2020	92	86	78	85	90	86,2
		2021	88	75	80	78	85	81,2
		2022	78	75	76	80	80	77,8
4.	R.S CS,	2020	90	85	80	86	88	85,8
		2021	85	68	75	85	80	78,6

	Pic Cod	2022	80	70	75	75	80	76
5.	W.S <i>Entry Data</i>	2020	95	88	90	90	95	91,6
		2021	95	80	85	88	90	87,6
		2022	90	82	80	85	85	84,4
6.	L.K <i>Coordinator</i>	2020	85	78	80	85	88	83,2
		2021	83	75	85	86	85	82,8
		2022	85	70	85	80	80	80
7.	D.A.T <i>Entry Data</i>	2020	86	78	88	95	85	86,4
		2021	85	75	80	90	80	82
		2022	85	70	85	86	80	81,2
8.	M.R Kurir Kota	2020	95	90	86	90	95	91,2
		2021	90	80	78	85	90	84,6
		2022	88	80	78	80	95	84,2
9.	R.D <i>Leader Kurir</i>	2020	83	87	85	87	83	85
		2021	77	72	82	85	72	77,6
		2022	75	73	82	82	85	79,4
10.	E.T.R <i>Admin Finance</i>	2020	93	86	88	88	93	89,6
		2021	93	78	83	86	88	85,6
		2022	88	80	78	86	83	83
11.	W.A Kurir Kota	2020	88	80	83	88	91	86
		2021	86	78	88	89	88	85,8
		2022	88	73	88	83	83	83
12.	N.J <i>Entry Data</i>	2020	91	85	77	84	89	85,2
		2021	87	74	87	77	84	81,8
		2022	78	74	75	79	80	77,2
13.	A <i>Driver</i>	2020	88	83	78	84	86	83,8
		2021	82	66	73	83	78	76,4
		2022	78	70	73	73	78	74,4
14.	D.A <i>Coordinator Sub cabang</i>	2020	86	79	81	86	89	84,2
		2021	84	76	86	86	86	83,6
		2022	86	71	86	80	81	80,8
15.	A.P <i>Operasional</i>	2020	82	75	77	82	85	80,2
		2021	80	72	72	83	82	77,8
		2022	82	68	72	77	77	75,2
16.	M.N.S <i>Coordinator</i>	2020	84	89	87	89	85	86,8
		2021	79	74	84	87	79	80,6

	<i>nator</i> Sub Cabang	2022	77	75	82	84	86	80,8
17.	W.B.D Kurir Pulau	2020	96	89	91	92	96	92,8
		2021	96	81	86	89	91	88,6
		2022	91	79	81	86	86	84,6
18.	S.F Kurir Pulau	2020	93	85	87	87	92	88,8
		2021	90	77	82	85	87	84,2
		2022	88	79	77	82	82	81,6
19.	V.B Kurir Kota	2020	82	84	81	74	76	79,4
		2021	76	71	76	76	78	75,4
		2022	76	66	78	81	96	79,4
20.	A.G Kurir Kota	2020	88	90	87	81	83	85,8
		2021	82	77	82	82	84	81,4
		2022	80	72	84	87	80	80,6
21.	N.S  <i>Driver</i>	2020	93	89	81	88	93	88,8
		2021	91	78	83	82	88	84,4
		2022	80	78	79	83	83	80,6
22.	R.K Kurir Kota	2020	94	88	84	90	94	90
		2021	89	72	79	82	89	82,2
		2022	92	90	79	84	84	85,8
23.	M.O.P  OB	2020	80	73	75	80	85	78,6
		2021	78	70	80	81	80	77,8
		2022	80	68	77	75	75	75
24.	H.M Kurir Bintan	2020	90	73	75	80	83	80,2
		2021	90	75	80	81	80	81,2
		2022	85	77	79	75	75	78,2
25.	D.S <i>Admin</i> <i>Finance</i>	2020	85	80	75	81	83	80,8
		2021	80	63	70	80	75	73,6
		2022	75	65	68	70	72	70
26.	V.P Opera- Sional	2020	95	90	85	91	93	90,8
		2021	90	74	80	90	85	83,8
		2022	85	75	76	80	84	80
27.	R.S Kurir Kota	2020	95	88	90	88	90	90,2
		2021	83	85	92	86	83	85,8
		2022	85	80	92	83	79	83,8
28.	A.A	2020	83	81	78	77	78	79,4

	Operasional Herbal	2021	85	83	81	79	78	81,2
		2022	88	86	84	81	82	84,2
29.	E.S Operasional Herbal	2020	80	75	70	76	78	75,8
		2021	75	78	65	75	75	73,6
		2022	70	60	63	67	70	66
30.	S.M Kurir Bintan	2020	87	79	89	96	86	87,4
		2021	86	76	81	91	81	83
		2022	85	71	86	87	78	81,4
31.	E.N Kurir Kota	2020	90	85	81	90	80	85,2
		2021	85	75	73	85	75	78,6
		2022	83	73	73	81	75	77
32.	A.N Kurir Kota	2020	87	82	79	88	81	83,4
		2021	88	84	83	92	84	86,2
		2022	91	86	89	94	87	89,4
33.	D Leader Kurir	2020	83	87	86	87	82	85
		2021	82	78	77	82	78	79,4
		2022	80	76	72	78	74	76
34.	A.T Entry Data	2020	85	78	80	80	85	81,6
		2021	85	70	75	78	80	77,6
		2022	80	72	70	75	75	74,4

Sumber: PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang (2023)

Untuk melihat kinerja karyawan PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang, terdapat parameter penilaian kinerja sebagai berikut:

- Nilai 50 – 60 : Tidak Baik
- Nilai 61 – 74 : Kurang Baik
- Nilai 75 – 85 : Cukup Baik
- Nilai 86 – 95 : Baik
- Nilai diatas 95 : Sangat Baik

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa masih kurang maksimalnya kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang diberikan

oleh karyawan PT. *SAP Express* Cabang Tanjungpinang, seperti pada tingkat efektivitas kerja karyawan, target kerja, dan kualitas dan kuantitas kinerja yang menurun, serta jumlah karyawan yang terlambat.

Perusahaan menerapkan prosedur operasi standar (SOP) untuk kinerja karyawan, salah satunya menetapkan standar jam masuk kerja dan izin libur. Dari informasi yang dikumpulkan, diketahui bahwa karyawan tidak mematuhi prosedur yang ditetapkan, yang menunjukkan bahwa kualitas kerja mereka kurang optimal. Akibatnya, nilai yang diperoleh perusahaan menjadi tidak stabil dan menurun.

Hasil pra survei wawancara pada tanggal 15 februari 2023 dengan *Human Resource Development* (HRD) PT. *SAP Express* Cabang Tanjungpinang menjelaskan beberapa hal yang berkaitan dengan menurunnya kinerja karyawan ialah rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimana, kurangnya kesadaran untuk membantu sesama rekan kerja, rendahnya partisipasi karyawan dalam memberikan masukan serta pendapat saat rapat antar unit bagian, Selain itu, tidak semua pekerja memilih untuk mengambil pekerjaan tambahan menggantikan rekan kerja yang tidak hadir. karena mereka percaya bahwa setiap orang memiliki kemampuan fisik yang terbatas dan pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah sangat melelahkan.

Hasil pra survei wawancara pada tanggal 11 maret 2023 dengan salah satu kurir PT. *SAP Express* Cabang Tanjungpinang menjelaskan bahwa mereka lebih cenderung mengutamakan urusan masing-masing daripada urusan perusahaan dan memiliki jiwa individualismenya yang kuat. Ada beberapa kurir yang sedang

menunggu barang miliknya datang, lebih memilih bermain handphone dan acuh dari pada membantu rekan kerja lainnya yang berada di kantor seperti membantu menyusun barang yang baru datang, membantu mengambil barang dari mobil dan sebagainya. Beberapa dari mereka hanya akan mengikuti kegiatan yang menarik bagi dirinya ataupun perintah dari atasan.

Berdasarkan masalah yang ada maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan pembahasan penelitian, Adapun rumusan masalah yang telah disesuaikan dengan uraian permasalahan penelitian di atas yaitu, apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang

## **1.3. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi responden pada karyawan PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang yang berada di wilayah tanjungpinang, Bintan, Kijang, Tanjung Uban dan Berakit serta sudah bekerja dari tahun 2019 ataupun sebelumnya

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang, dengan mengacu pada rumusan masalah penelitian diatas.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **1.5.1 Kegunaan Ilmiah**

Hal ini dimaksudkan agar temuan penelitian ini dapat memberikan perspektif baru atau menjadi panduan dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang mempelajari isu yang sama di masa depan.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dimaksudkan sebagai titik awal untuk meningkatkan pemahaman, keahlian, dan pemahaman peneliti terhadap tuntutan pekerjaannya serta mengembangkan kemampuan berpikir kritisnya.

###### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai sumber daya bagi dunia usaha untuk membuat aturan kinerja pegawai dan sebagai bahan bagi pihak-pihak yang berwenang untuk memanfaatkannya dalam evaluasi

###### **3. Bagi Mahasiswa/Pembaca**

Mendapatkan pemahaman dan keahlian mengenai dampak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap produktivitas pekerja serta penerapan praktis dari teori-teori yang dipelajari pada perkuliahan

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini menyarankan lima bab yang masing-masing bab diawali dengan topik dasar dan berkaitan dengan tulisan yang disediakan. Bab-bab berikutnya, yang disusun dengan tujuan untuk memudahkan siswa, berisi pembahasan penulis tentang mata pelajaran yang terkait dengan judul. Pembaca akan lebih mudah memahami argumentasi penulis dalam skripsi ini. Berikut rincian metodologi penulisan skripsi ini:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Gambaran keseluruhan topik penelitian yang dibahas diberikan dalam bab ini. meliputi sejarah masalah, rumusan masalah, tujuan, penerapannya, kelebihanannya, dan metodologi penulisannya.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Kajian teoritis terhadap isu-isu utama disajikan pada bab kedua ini, yang juga berfungsi sebagai tinjauan atau landasan teoritis untuk mengidentifikasi solusi potensial. Konsep-konsep yang bekerja sama dengan baik untuk memecahkan masalah dan pada akhirnya mencapai tujuan studi, kerangka konseptual, dan

penelitian sebelumnya berasal dari berbagai karya sastra dan buku referensi.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan berbagai jenis penelitian, jenis data yang digunakan peneliti, teknik pengumpulan data, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, serta prosedur yang terlibat dalam mempersiapkan penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

menggambarkan gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis temuan penelitian, rumusan masalah, dan menarik kesimpulan dari analogi dengan konsep-konsep sebelumnya.

### **BAB V : PENUTUP**

Demikian penjelasan bagaimana kesimpulan analisis bab sebelumnya dikembangkan sesuai hasil bahasan riset, definisi masalah, bukti analitis, dan tujuan penelitian. Peneliti menawarkan lebih banyak rekomendasi penelitian dalam bab ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

###### **2.1.1.1 Penegertian Manajemen**

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Menurut George. R Terry (Burhanudin Gesi *et al.*, 2019) manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasiaan, pengarahan, dan pengadilan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya. Pengertian ini diperkuat oleh Arifin (Jhuji, 2020) yang menyatakan bahwa manajemen adalah proses sumber daya melalui kegiatan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian semua potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut James A.F. Stoner (Riyadi, 2016) manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu menurut Oktavianus (Teologi, 2020) mendefinisikan manajemen sebagai suatu tindakan menangani, mengontrol,

dan mengarahkan suatu pekerjaan melalui dan bekerja sama dengan orang lain ataupun lembaga maupun suatu perusahaan.

### **2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang melekat di dalam proses manajemen sebagai acuan oleh perusahaan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut George R. Terry (Hidayah *et al.*, 2023) Manajemen berlangsung dalam suatu proses berkesinambungan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1. *Planning* (perencanaan)

Proses penentuan tujuan yang ingin dicapai dan menetapkan jalan dan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan seefektif dan seefisien mungkin.

2. *Organizing* (pengorganisasian)

Upaya kegiatan untuk melengkapi rencana-rencana yang telah dibuat oleh perusahaan. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengorganisasian adalah bahwa setiap kegiatan harus jelas siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan, dan apa targetnya

3. *Actuating* (pelaksanaan)

Upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

4. *Controlling* (pengawasan)

Penerapan suatu cara yang mampu menjamin bahwa rencana yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan yang ditetapkan.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (Mubarok, 2021) fungsi-fungsi manajemen mencakup:

1. Perencanaan (*Planning*)

Sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga menciptakan suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

3. Penggerakan (*Motivating*)

Pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Mengamati seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

5. Penilaian (*Evaluation*)

Proses pengukuran dan perbandingan hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai

Selain itu, menurut Henry Fayol (Wijaya, Candra & Rifa'i, 2016) berpendapat bahwa fungsi manajemen terdapat lima fungsi yaitu sebagai berikut:

a. Perencanaan

Langkah pertama untuk memulai organisasi Anda adalah perencanaan yang matang. Tentunya perlu memutuskan kegiatan apa yang akan dilakukan dan kapan, serta siapa yang akan berperan aktif dalam perencanaan.

b. Pengorganisasian

Langkah kedua dari fungsi manajemen, yaitu menghubungkan pekerjaan dan individu serta bertanggung jawab atas pergerakan strategis agar setiap orang dapat bekerja sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan organisasi.

c. Pengarahan

Pengarahan menjadi langkah selanjutnya, Kegiatan pengarahan mengacu pada kegiatan yang membimbing individu melalui motivasi dan arahan untuk berkontribusi pada kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan.

d. Koordinasi

Koordinasi merupakan fungsi manajemen yang keempat dan juga memegang peranan penting dalam organisasi sebagai upaya mengintegrasikan seluruh kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan.

e. Pengawasan

Pengawasan adalah fungsi yang melibatkan pengamatan atau pemantauan kinerja suatu organisasi untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan rencana yang telah dikembangkan sebelumnya.

### **2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen**

Menurut Christy dan Waruwu (2023) manajemen merupakan proses yang terdiri dari kegiatan pengaturan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dikerjakan untuk menentukan serta mencapai sasaran melalui pemakaian sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan 5 unsur manajemen atau sarana manajemen yaitu

1. *Man* (manusia)

Pengembangan petugas sangat dibutuhkan, salah satunya dengan memberikan pelatihan, karena pelatihan memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan kinerja petugas.

2. *Material* (bahan)

Manusia tanpa bahan dan perlengkapan tidak akan dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Manajemen sendiri merupakan kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.

3. *Machine* (mesin)

Digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

4. *Method* (metode)

Sebagai tata cara atau cara kerja yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan.

5. *Money* (uang)

Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional

Sedangkan menurut Donni Juni Priansa (Nurzakiah & Liliawati, 2020) Unsur-unsur Manajemen antara lain :

1. Tenaga Kerja (*Man*)

Sebagai perencana, pelaksana, pengaktualisasi, namun juga pengawas.

2. Dana (*Money*)

Sebagai modal pembiayaan atas berbagai kepentingan yang berkaitan dengan tujuan dan hasil yang ingin dicapai.

3. Metode (*Methods*)

Metode biasanya disusun secara sistematis sehingga pencapaian tujuan dan hasil yang diinginkan lebih mudah untuk dicapai

4. Material (*Materials*)

Bahan-bahan yang dipergunakan untuk mencapai tujuan dan hasil seperti apa yang *diinginkan*

5. Mesin (*Machines*)

Mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan/dipergunakan untuk mencapai tujuan dan memberikan hasil yang optimal.

6. Pasar (*Markets*)

Pasar untuk menjual hasil berkenaan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan

## **2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Bagian manajemen yang dikenal sebagai "manajemen sumber daya manusia" berkaitan dengan bagaimana manajemen sumber daya manusia membantu organisasi atau bisnis mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan seluruh sumber daya manusia yang ada dalam hubungan antar orang-orang dalam suatu organisasi ke dalam suatu rancangan sistematis tertentu merupakan kegiatan sumber daya manusia. Hasilnya, individu mampu bekerja secara produktif dan sukses untuk mencapai tujuan perusahaan. Definisi lain dari manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan untuk memaksimalkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan tertentu. (Hasibuan, 2017).

Menurut Mangkunegara (Sinambela, 2016) mengelola sumber daya yang tersedia bagi orang-orang adalah definisi manajemen SDM. Selain itu, dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia melibatkan pengorganisasian,

perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan perekrutan, pelatihan, dan pembagian angkatan kerja untuk memenuhi tujuan organisasi.

Kemudian, Menurut Nurmalasari & Karimah (2020), Mengelola sumber daya yang tersedia bagi orang-orang adalah definisi manajemen SDM. Selain itu, dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia melibatkan organisasi, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi perekrutan, pelatihan, dan pembagian angkatan kerja untuk memenuhi tujuan organisasi.

Merencanakan dan mengembangkan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan individu dan organisasi adalah proses manajemen sumber daya manusia (Maharani, 2019). Sedangkan, menurut Mathis & Jackson (Margaret Silalahi, 2022) Penciptaan sistem manajemen untuk menjamin bahwa kemampuan karyawan diterapkan dengan sukses dan efisien untuk memenuhi tujuan organisasi dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia.

#### **2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hartatik (2014), Manajemen sumber daya manusia memiliki berbagai fungsi, antara lain sebagai berikut :

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan mengalokasikan sumber daya kepada tenaga kerja dengan cara yang efektif dan efisien untuk memenuhi tuntutan bisnis dan mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian

Penetapan keterpaduan bagan organisasi, koordinasi, pendelegasian wewenang, dan pembagian kerja merupakan tugas pengorganisasian bagi seluruh personel.

c. Pengarahan

Tugas membimbing seluruh anggota staf untuk berkolaborasi dan bekerja secara efektif dan efisien dalam mendukung tujuan perusahaan dikenal sebagai pengarahan.

d. Pengendalian

Pengendalian adalah proses memastikan bahwa setiap karyawan mematuhi kebijakan bisnis dan mengikuti strategi.

e. Pengadaan

Proses menarik, memilih, menempatkan, dan menerima pekerja yang memenuhi permintaan bisnis dikenal sebagai pengadaan.

f. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan kemampuan teoretis, konseptual, teknis, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

g. Kompensasi

Membayar uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang mereka berikan kepada perusahaan dikenal sebagai kompensasi. Hal ini dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

h. Pengintegrasian

Integrasi adalah proses menyatukan tuntutan karyawan dan tujuan bisnis untuk menumbuhkan keharmonisan kerja sama yang menguntungkan kedua belah pihak.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah proses menjaga atau meningkatkan fisik, mental, dan loyalitas seorang karyawan agar dapat bekerja sama hingga pensiun.

j. Kedisiplinan

Disiplin adalah komponen paling penting dalam manajemen sumber daya manusia dan diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

k. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah tindakan mengakhiri kontrak kerja seseorang dengan sebuah perusahaan.

Menurut Luther Gullick (Sule & Saefullah, 2018), fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :

1. Perencanaan (*Planning*)

Pembatasan yang kompleks merumuskan perencanaan sebagai penetapan apa yang harus dicapai, bila hal itu dicapai, siapa yang bertanggung jawab, dan mengapa penetapan harus dicapai.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

*Organizing* merupakan aktivitas manajemen dalam mengelompokkan orang-orang serta penetapan tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing yang berguna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

3. Kepegawaian (*Staffing*)

*Staffing* merupakan fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak merekrut tenaga kerja, pengembangan tenaga kerja, sampai dengan usaha agar setiap tenaga memberi daya guna maksimal kepada organisasi.

4. Pengarahan (*Directing*)

*Directing* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan tertuju kepada realisasi tujuan yang telah ditetapkan.

5. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

*Coordinating* merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan, menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

6. Pelaporan (*Reporting*)

*Reporting* adalah fungsi manajemen berupa perkembangan atau hasil kegiatan dan pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi, baik secara lisan maupun tertulis sehingga dalam penerimaan laporan dapat memperoleh gambaran pelaksanaan tugas terhadap orang yang memberi laporan.

## 7. Pengawasan (*Controlling*)

*Controlling* yaitu fungsi manajemen yang mengadakan pemantauan dan koreksi sehingga bawahan dapat melakukan tugasnya dengan benar sesuai tujuan semula.

### **2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Simanora (Hartatik, 2014) Tujuan manajemen sumber daya manusia dapat dipisahkan menjadi empat kategori:

#### 1. Tujuan Sosial

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk meminimalkan dampak buruk dari ekspektasi masyarakat terhadap suatu organisasi sekaligus memastikan bahwa organisasi tersebut dapat bertanggung jawab secara moral dan sosial untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

#### 2. Tujuan Organisasional

Untuk membantu mencapai tujuannya, tujuan organisasi formal adalah apa yang ingin dibangun oleh manajemen sumber daya manusia.

#### 3. Tujuan Fungsional

Mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan tuntutan organisasi adalah tujuannya.

#### 4. Tujuan Pribadi

Tujuan masing-masing karyawan, yang dapat mereka capai melalui pekerjaan mereka di dalam perusahaan, dibantu oleh manajemen sumber daya manusia.

## **2.1.2 Kinerja Karyawan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Robbins (Aprianti & Bhaihaki, 2017) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Kinerja adalah cara individu berperilaku saat bekerja di suatu organisasi untuk mematuhi standar perilaku yang ditetapkan dan memberikan hasil yang diinginkan.

Menurut Wibowo (Bustomi *et al.*, 2020) Makna suatu pertunjukan menentukan kinerjanya. Beberapa orang menggambarkan kinerja sebagai hasil kerja atau pencapaian seseorang di tempat kerja. Namun pada kenyataannya, kinerja tidak hanya mencakup keluaran tenaga kerja kinerja juga mengacu pada cara pelaksanaan tugas. Yang dimaksud dengan kinerja adalah sejauh mana suatu kegiatan, program, atau kebijakan mewujudkan visi, misi, tujuan, dan sasaran suatu organisasi sebagaimana tercantum dalam perencanaan strategis organisasi.

Menurut Dotulong & Andriany (Fatmawati *et al.*, 2022) mengandung arti bahwa kinerja adalah hasil suatu jenis prestasi kerja yang didasarkan pada prestasi pekerja dan perilaku pekerja ketika menyelesaikan suatu tugas sesuai dengan keahliannya guna mencapai keberhasilan hasil kerja. Selain itu, perilaku nyata yang digambarkan setiap individu sebagai prestasi kerja yang diwujudkan oleh pegawai sesuai dengan fungsinya dalam organisasi inilah yang dimaknai oleh Sumardjo & Priansa (Rohman & Ichsan, 2021) sebagai kinerja.

### **2.1.2.2 Penilaian Kinerja Karyawan**

Menurut Mathis & Jackson (Bustomi *et al.*, 2020) berpendapat bahwa menilai kinerja karyawan sehubungan dengan serangkaian standar dan memberi tahu mereka tentang hasilnya adalah proses melakukan evaluasi kinerja. Tinjauan kinerja biasanya digunakan oleh organisasi dalam dua cara yang berpotensi menimbulkan konflik. Mengukur kinerja dalam menawarkan tunjangan kepada karyawan atau membuat pilihan administratif terkait personel lainnya adalah tanggung jawab utama. Posisi kedua berpusat pada pertumbuhan pribadi. Tugas manajer mengubah dinamika hubungan dengan bertindak lebih sebagai konselor daripada hakim.

Menurut Rusli (Wartana *et al.*, 2019) pengukuran kinerja adalah proses pemberian nilai numerik pada suatu item atau peristiwa. Penjelasan tersebut memperjelas bahwa evaluasi adalah proses pengalokasian angka-angka terhadap sesuatu atau kejadian melalui pendekatan metodologis yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan mengevaluasi kinerja karyawan ada dua:

1. Informasi dari tinjauan kinerja digunakan untuk menginformasikan keputusan mengenai promosi, khususnya promosi pekerjaan.
2. Memberikan kesempatan kepada atasan dan bawahan untuk mendiskusikan bagaimana perilaku bawahannya dalam bekerja

### **2.1.2.3 Indikator Kinerja Karyawan**

Berdasarkan Robbins (Aprianti & Bhaihaki 2017) beberapa indikator kinerja adalah:

1. Kualitas Kerja

Menilai seberapa baik karyawan menganggap pekerjaan mereka telah selesai dan seberapa baik mereka melaksanakan tugas dengan menggunakan keterampilan dan bakat mereka

## 2. Kuantitas Kerja

Jumlah yang dihasilkan seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di selesaikan

## 3. Ketepatan Waktu

Jumlah pekerjaan yang diselesaikan pada awal periode waktu tertentu, dilihat dari sudut pandang pengkoordinasian keluaran dan pemanfaatan waktu semaksimal mungkin untuk tugas-tugas lain.

## 4. Efektivitas

Sejauh mana sumber daya organisasi seperti uang tunai, tenaga kerja, bahan mentah, dan teknologi digunakan secara paling efektif untuk meningkatkan kinerja setiap unit.

## 5. Kemandirian

Tingkat di mana seorang pekerja pada akhirnya dapat melaksanakan tugasnya

## 6. Komitmen Kerja

Sejauh mana pekerja bertanggung jawab terhadap kantornya dan instansi tempat mereka bekerja.

Menurut Mangkunegara (Arbar, 2019) indikator-indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

## 1. Kualitas Kerja

2. Kuantitas Kerja
3. Tanggung Jawab
4. Kerjasama
5. Inisiatif

Kemudian, menurut Setiawan (Ronal & Hotlin, 2019) dalam pengukuran kinerja bisa menggunakan beberapa indicator antara lain:

1. Manajemen waktu dalam bekerja dan ketelitian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sangat erat kaitannya dengan ketelitian dalam penyelesaian pekerjaan.
2. Kesiediaan karyawan untuk mematuhi kebijakan perusahaan mengenai kehadiran, ketepatan waktu, dan cuti tidak hadir menentukan kesesuaian jam kerja mereka.
3. Besarnya ketidakhadiran pegawai pada suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu dapat digunakan untuk menentukan derajat kehadirannya.
4. Kemampuan karyawan untuk bekerja sama menyelesaikan suatu tugas guna memaksimalkan efisiensi dan menghasilkan hasil yang berharga dikenal sebagai kolaborasi antar karyawan.
5. Kepuasan terhadap pekerjaan

### **2.1.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

#### **2.1.3.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Menurut Organ (Fuad *et al.*, 2020) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku inisiatif individual, yang tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara nilai meningkatkan efektivitas perusahaan. Tindakan tersebut tidak secara spesifik atau langsung diakui oleh sistem penghargaan formal, tindakan ini dipilih secara bebas oleh individu dan, secara keseluruhan, meningkatkan kinerja organisasi. Perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), tidak secara langsung dan terang-terangan menerima harapan dari sistem insentif formal, dan pada akhirnya mendukung efektivitas kegiatan organisasi dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior*, atau OCB (Aprianti & Bhaihaki, 2017)

Menurut Robbins (Arbar, 2019) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku diskresi yang meningkatkan iklim sosial dan psikologis di tempat kerja. Perilaku yang dilakukan oleh individu yang melampaui tugas resminya, namun mempunyai dampak yang baik karena meningkatkan efektivitas organisasi. agar keberhasilan bisnis menghasilkan peningkatan kinerja dan toleransi yang ditunjukkan sehingga pada akhirnya menghasilkan budaya organisasi yang positif.

Kemudian, Menurut Budihardjo (Nahrisah & Imelda, 2019) OCB mengacu pada tindakan sukarela yang dilakukan oleh orang-orang, dalam contoh ini karyawan, yang meningkatkan keberhasilan organisasi tanpa ada kaitannya langsung dengan struktur insentif. Dengan kata lain, perilaku karyawan yang berasal dari kesukarelaan dan bukan karena kebutuhan pekerjaan dikenal sebagai

perilaku kewarganegaraan organisasi, atau OCB. Sedangkan OCB diartikan oleh Djatola & Hilal (Fatmawati *et al.*, 2022) sebagai perilaku seorang pegawai yang diharapkan oleh organisasi agar mampu bekerja melebihi apa yang seharusnya dilakukannya.

Selain itu, Menurut Jacqueline (Bustomi *et al.*, 2020) mengatakan bahwa perilaku OCB merupakan perilaku peran tambahan, artinya merupakan perilaku yang tidak diwajibkan dalam organisasi dan lebih bergantung pada kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dalam lingkungan kerja melalui praktik dibandingkan hal lainnya.

### **2.1.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

#### ***Behavior (OCB)***

Menurut Organ (Santia Dewi *et al.*, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu :

#### 1. Budaya dan Iklim Organisasi

Prasyarat utama dimulainya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah budaya organisasi. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat dipicu oleh pertukaran sosial (*social exchange theory*). Dengan kata lain, ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan membalasnya karena mereka merasa menjadi bagian dari organisasinya.

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

Pembentukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara individu dan kelompok dapat dipengaruhi oleh kepribadian dan suasana hati.

Suasana hati berdampak pada kesediaan seseorang untuk membantu orang lain juga. Ketika sebuah perusahaan memperlakukan anggotanya dengan bermartabat dan adil, budaya di dalam perusahaan akan positif, yang membuat karyawan lebih bahagia dan lebih bersedia memberikan bantuan kepada orang lain.

3. Persepsi terhadap *Perceived Organizational Support* dan kualitas hubungan atau interaksi atasan-bawahan

Terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diprediksi melalui persepsi dukungan organisasi atau disebut juga dengan persepsi dukungan organisasi (POS). Meningkatkan kualitas interaksi antara atasan dan bawahan dapat berdampak positif terhadap kinerja, produktivitas, dan kepuasan kerja pegawai.

4. Masa Kerja

Gender dan masa kerja merupakan dua ciri pribadi yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Demikian pula, meskipun masa kerja dapat berfungsi sebagai ukuran komitmen karyawan terhadap perusahaan, masa kerja juga dapat digunakan untuk memprediksi Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB). Karyawan yang bekerja dengan jam kerja yang panjang akan mengembangkan kompetensi dan rasa percaya diri yang dimilikinya sehingga dapat menimbulkan sikap dan perilaku yang baik terhadap perusahaan.

5. Jenis Kelamin

Membantu orang lain, menjalin persahabatan, dan bekerja sama dengan orang lain merupakan perilaku kerja yang biasanya dilakukan oleh perempuan dibandingkan laki-laki. Laki-laki dan perempuan memandang perilaku kewargaan organisasi (OCB) secara berbeda; perempuan cenderung menunjukkan lebih banyak OCB dibandingkan laki-laki karena fakta bahwa itu adalah salah satu aspek dari peran mereka.

Menurut Kusumajati (Fatmawati *et al.*, 2022) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi munculnya OCB yaitu :

1. Iklim dan Budaya
2. Karakter dan Emosi
3. Dukungan Organisasi
4. Masa Kerja
5. Jenis kelamin

#### **2.1.3.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Manfaat *Organization Citizenship Behavior* (OCB) menurut Gunawan (Zuhaena *et al.*, 2022) ialah:

1. Meningkatkan produktivitas rekan kerja karyawan yang menolong rekan kerja lain sehingga dapat mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
2. Meningkatkan produktivitas manajer karyawan dan membantu manajer mendapatkan saran dari karyawan tersebut, serta menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja

3. Menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
4. Dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
5. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
6. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat sehingga akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja.
7. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

Sedangkan, menurut Indra Surya *et al* (2022) manfaat dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain :

1. Meningkatkan Produktivitas rekan kerja
2. Menghemat sumber daya yang dimiliki
3. Menjadi fasilitas yang efektif untuk kordinasi kelompok
4. Dapat meningkatkan organisasi dengan menambah atau mempertahankan karyawan terbaik.
5. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan perubahan lingkungan.

#### 2.1.3.4 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ (Arbar, 2019) menjelaskan bahwa indikator-indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

1. *Altruism* (tolong menolong)

Dalam situasi ini, membantu rekan kerja menunjukkan pola pikir ini. tindakan memberikan bantuan kepada orang lain atau mengambil pekerjaan mereka.

2. *Conscientiousness* (patuh terhadap aturan)

Perilaku karyawan yang dibuktikan dengan kepatuhan mereka terhadap standar organisasi

3. *Sportsmanship* (sikap sportif)

Toleransi karyawan terhadap pekerja lain yang menyuarakan keprihatinannya

4. *Courtesy* (kesopanan)

Menjaga hubungan positif dengan rekan kerja membantu seseorang menghindari masalah pribadi dan secara umum menunjukkan kepedulian terhadap orang lain.

5. *Civic Virtue* (moral kemasyarakatan)

Perilaku yang berkomitmen untuk menjunjung tinggi kewajiban perusahaan, seperti memantau perubahan organisasi dan mengambil inisiatif untuk menyarankan penyesuaian demi kemajuan dan efisiensi organisasi.

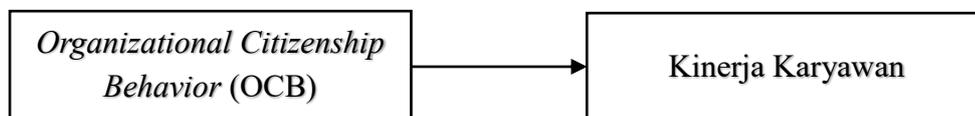
Selanjutnya Robbins (Suharsono, 2019) menawarkan filosofi politik dan pemahaman OCB berbasis teori politik kontemporer. Dari sudut pandang teoritis, ada tiga indikator OCB:

1. Ketaatan, yang mengacu pada kesiapan pekerja untuk menerima dan mengikuti kebijakan dan pedoman organisasi.
2. Loyalitas adalah kesiapan pegawai untuk mengutamakan keberhasilan dan kelangsungan organisasi di atas kepentingan pribadinya.
3. Partisipasi mengacu pada keinginan karyawan untuk secara aktif memajukan setiap aspek kehidupan organisasi.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan yang diberikan peneliti dalam tinjauan pustaka dan latar belakang masalah. Kerangka berpikir yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 di bawah ini diuraikan oleh peneliti dan digunakan sebagai pedoman penyelidikan.:

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Konsep yang disesuaikan dengan penelitian (2023)

Keterangan Gambar:

—————> : Pengaruh Secara Parsial

## 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah solusi sementara terhadap masalah yang diduga masih harus divalidasi dan diuji dengan bukti yang dikumpulkan dari penelitian. Berdasarkan sejumlah penelitian sebelumnya dan kerangka konseptual yang disebutkan sebelumnya, hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

H1: Diduga adanya pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. SAP Express Cabang Tanjungpinang

## 2.4 Penelitian Terdahulu

### 2.4.1 Penelitian Nasional

1. Menurut Aprianti & Bhaihaki (2017) penelitian dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Samarinda” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap output kerja karyawan di studi kasus PT. Kantor Cabang Utama Bank Central Asia di Samarinda. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Analisis regresi dengan menggunakan uji parsial (uji t) menghasilkan data yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja pekerja PT. Bank Samarinda KCU Central Asia Tbk. Hal ini ditunjukkan dengan pada

ambang signifikansi  $0,008 < 0,05$ , nilai  $t$  hitung sebesar  $2,821 > 2,026$  lebih besar dari nilai  $t$  tabel.

2. Menurut Arbar (2019) menampilkan kajian penelitian dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Urchindize Cabang Madura)”. Penelitian ini menggunakan desain dan metodologi penelitian kuantitatif, dengan fokus pada evaluasi numerik dari topik yang diselidiki. Penelitian dilakukan di PT. Urchindize Indonesia Madura yang memiliki 196 karyawan dan beralamat di JL. Raya Pakandangan Sangra RT 001 RW 001 Desa Pakandangan Sangra Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep. Pengambilan sampel acak proporsional adalah pendekatan yang digunakan, yang memberikan kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel sesuai dengan proporsi. Dengan menggunakan skala Linkert sebagai acuan, skala pengukuran data digunakan untuk menilai tanggapan responden. Dari hasil analisis regresi dengan menggunakan uji  $t$  (Parsial) dapat disimpulkan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pekerja PT. Indonesia Madura, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 15,4%. Variabel lain seperti budaya organisasi, kualitas kerja, inisiatif, motivasi kerja, kedisiplinan atau kepuasan mempunyai pengaruh terhadap sisa 84,6%

pengaruh OCB terhadap kinerja pegawai, tenaga kerja serta faktor tambahan.

3. Menurut Fatmawati *et al.* (2022) dengan judul riset “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kinerja karyawan dipengaruhi oleh perilaku kewargaan organisasi. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan SPSS versi 24 dan analisis jalur. Nilai signifikan dibawah 0,05 menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan, sesuai temuan penelitian. Hasil uji determinasi sebesar 54,2% menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja pekerja; 45,8% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor seperti budaya organisasi, kualitas kerja, inisiatif, motivasi, disiplin, atau kepuasan kerja, dan faktor-faktor lainnya.

#### **2.4.2 Penelitian Internasional**

1. Menurut Farisi (2021) penelitian dengan judul “*The Influence of Job Satisfactio and Organizationa Commitment on Employee Performance Mediated by Citizenship Behavior*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dimediasi oleh perilaku kewarganegaraan. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 97 partisipan dengan menggunakan prosedur basic random sampling. Dalam

penelitian ini pendekatan angket, dokumentasi, dan wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data. Informasi Pendekatan analitik penelitian ini memanfaatkan jalur analisis dengan aplikasi SmartPLs. Temuan-temuan di atas dapat diringkas sebagai berikut: *Organizational Citizenship Behavior* dapat menjadi variabel mediasi parsial antara Komitmen Organisasi terhadap Kinerja karena hubungan (c) dan (d) signifikan dan (a) juga signifikan. *Organizational Citizenship Behavior* Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai

2. Menurut Kristian & Ferijani (2020) “*The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance with OCB as the Intervening Variables (A Case Study on PT. Ulam Tiba Halim Distributor Company)*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkarakterisasi dan menguji bagaimana komitmen organisasi dan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pekerja, dengan OCB sebagai variabel intervening. Purposive sampling digunakan dalam penelitian ini untuk memilih responden untuk kuesioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian berdasarkan studi deskriptif menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangat tinggi, komitmen organisasi kuat, kepuasan kerja tinggi, dan OCB sangat tinggi. OCB dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Kinerja pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh OCB sehingga mempunyai nilai signifikansi.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metodologi pendekatan kuantitatif. Berdasarkan ideologi positivis, penelitian kuantitatif meneliti populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2016).

#### **3.2 Jenis Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer menurut Sugiyono (2017) adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari jawaban responden kepada peneliti terhadap faktor-faktor yang diteliti. Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan data primer dari kuesioner yang diisi oleh karyawan PT. SAP. *Express* Cabang Tanjungpinang.

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Berdasarkan Sugiyono (2017) data sekunder merupakan data yang didapatkan dari media atau dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah data karyawan PT. SAP. *Express* Cabang Tanjungpinang yang berada di wilayah Tanjungpinang dan Bintan, Kijang, Tanjung Uban dan Berakit

### **3.3 Teknik pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Kuesioner**

Berdasarkan Sugiyono (2017) salah satu metode pengumpulan data adalah melalui penggunaan kuesioner, yaitu meminta responden untuk memberikan pernyataan tertulis. Untuk mengumpulkan data dan berbagai informasi dari karyawan PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang peneliti membuat beberapa daftar komentar tertulis dan mengaturnya secara metodis. PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang memiliki pengetahuan pada beberapa topik antara lain kinerja karyawan dan variabel-variabel yang terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Responden hanya perlu memilih salah satu jawaban yang benar sesuai dengan petunjuk yang diberikan, sehingga memudahkan mereka dalam mengisi kuesioner yang memerlukan jawaban relatif.

#### **3.3.2 Studi Pustaka**

Kajian terhadap karya-karya teoritis dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan budaya, nilai-nilai, dan norma-norma sosial yang muncul dalam masyarakat (Sugiyono, 2016)

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah sekelompok benda atau orang yang mempunyai jumlah dan sifat tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan dari situ kemudian diambil kesimpulan (Sugiyono, 2016)

Akibatnya, individu, benda, dan benda alam lainnya membentuk populasi. Lebih lanjut, populasi tidak hanya berkaitan dengan jumlah keseluruhan objek atau subjek yang diteliti itu juga merujuk pada semua ciri yang mungkin dimiliki subjek atau objek lain. Populasi penelitian ini berjumlah 34 orang karyawan PT. SAP *Express* cabang Tanjungpinang.

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Karyawan PT. SAP *Express* cabang Tanjungpinang 2023**

<b>Divisi</b>	<b>Jumlah</b>
Kepala Cabang	1
HRD	1
<i>Coordinator</i>	3
<i>Admin finance</i>	2
<i>Entry data</i>	4
Operasional	5
Cs, Pic cod	1
<i>Driver</i>	1
<i>Leader Kurir</i>	2
Kurir	13
OB	1
<b>Jumlah</b>	<b>34</b>

Sumber: PT. SAP *Express* cabang Tanjungpinang

### 3.4.2 Sampel

Dalam penelitian ini, sampling jenuh dengan non-probability sampling digunakan sebagai metode sampel. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa metode ini memastikan apakah setiap anggota populasi termasuk dalam sampel. Hal ini dilakukan jika target penelitian memiliki kelemahan yang sangat kecil atau populasinya cukup kecil. Sensus yang melibatkan setiap anggota populasi disebut sampel jenuh. Dengan demikian, 34 karyawan PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang berpartisipasi dalam penelitian ini.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel yang memberikan arti atau daftar tindakan yang memungkinkan suatu operasi mengukur variabel dikenal sebagai definisi operasional. Variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini tercantum di bawah ini. Tabel berikut menampilkan definisi operasional penelitian ini:

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Item
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X)</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> merupakan perilaku inisiatif individual, yang tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara nilai meningkatkan efektivitas perusahaan Organ (Fuad et al., 2020)	1. <i>Altruism</i> 2. <i>Conscientiousness</i> 3. <i>Sportmanship</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Civic Virtue</i> Organ (Arbar, 2019)	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya Robbins (Aprianti & Bhaihaki, 2017)	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen Kerja Robbins (Aprianti & Bhaihaki, 2019)	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12

Sumber: Data yang diolah (2023)

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai kinerja karyawan dan perilaku kewargaan organisasi (OCB) digunakan sebagai instrumen penelitian, alat ukur data, untuk mengumpulkan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengolahan data dilakukan dalam pelaksanaannya menggunakan komputer dan *software* SPSS. Informasi yang dikumpulkan untuk penelitian ini adalah informasi primer, atau mentah, yang nantinya akan diubah menjadi informasi yang dapat digunakan. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa pengolahan data terjadi melalui beberapa tahapan, seperti:

1. Pengeditan (*editing*): Kejelasan difasilitasi melalui penyuntingan agar data lebih mudah dibaca dan dipahami serta menjamin konsistensi dengan tujuan penyuntingan lainnya.
2. Pengkodean (*coding*): Tujuan pengkodean adalah untuk memberikan kode atau tanda numerik pada jawaban responden. Tujuannya adalah untuk mengelompokkan dan menyederhanakan tanggapan dari responden.
3. Nilai atau skor (*scoring*): memberikan nilai dari tanggapan responden ke dalam kelompok merupakan tindakan pemberian skor atau nilai. Peneliti menggunakan skala Likert dalam hal ini.

**Tabel 3. 3**  
**Skor Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Data yang diolah (2023)

4. Tabulasi (*tabulating*): untuk menentukan jumlah total responden terhadap pernyataan tertentu, sehingga memungkinkan dilakukannya analisis kuantitatif. Peneliti akan menguraikan pengukuran skala *likert* terhadap variabel penelitian yang digunakan, berdasarkan metode pengolahan data yang telah dibahas sebelumnya. Lima skala digunakan peneliti untuk menguji variabel Kinerja Karyawan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju merupakan lima skala.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Berdasarkan Sugiyono (2017) analisis data adalah proses pengumpulan dan pengaturan informasi yang cermat dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain sehingga dapat dipahami dan temuannya dikomunikasikan kepada orang lain. Proses yang terlibat dalam analisis data mencakup pengorganisasian data, mengklasifikasikannya ke dalam unit-unit, mensintesisnya, menyusunnya menjadi pola, memutuskan apa yang penting dan apa yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut, dan pada akhirnya mencapai konsensus.

#### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

##### **3.7.1.1 Uji Validitas**

Berdasarkan Sugiyono (2017) menunjukkan bahwa tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui validitas suatu kuesioner. Jika jawaban pertanyaan kuesioner dapat digunakan untuk menentukan hasil yang diukur, maka kuesioner tersebut dianggap valid. Nilai  $p$  atau nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5%)

digunakan untuk mengambil keputusan mengenai validitas suatu pertanyaan; apabila nilainya sama dengan atau lebih besar dari 0,05 (5%) maka soal dianggap tidak valid.

### **3.7.1.2 Uji Realibilitas**

Berdasarkan Sugiyono (2017) Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui derajat kepercayaan suatu alat ukur. Selain menguji reliabilitas, ada baiknya untuk mengetahui apakah instrumen tes dapat digunakan secara konsisten dan setidaknya satu kali oleh responden yang sama. Uji reliabilitas menyimpulkan kuesioner yang digunakan konsisten jika nilai Alpha lebih besar dari r tabel, dan tidak konsisten jika nilai Alpha lebih kecil dari r tabel. Syaratnya, variabel dianggap konsisten jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 dan tidak konsisten jika nilai *Cronbach's alpha* kurang dari 0,6.

### **3.7.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.2.1 Uji Normalitas**

Menentukan berdistribusi normal atau tidaknya variabel terikat dalam model regresi variabel bebas merupakan tujuan dari uji normalitas. Sebaran model regresi yang benar adalah terdistribusi normal atau hampir terdistribusi. Distribusi normal ditunjukkan dengan sebaran data statistik sepanjang sumbu diagonal grafik sebaran normal. Tujuan uji normalitas berdasarkan Fatmawati *et al.* (2022) untuk menentukan apakah variabel perancu atau variabel sisa model regresi berdistribusi normal. Tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut terdistribusi secara teratur.

### 3.7.2.2 Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Priyatno (2017) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya ketimpangan varians antar observasi dalam suatu model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya variansi residu regresi digunakan uji heteroskedastisitas. Model regresi dikatakan bebas heteroskedastisitas jika muncul angka di atas 5% atau 0,5 pada hasil signifikansi.

### 3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Cara untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah dengan uji regresi linier sederhana. Menemukan hubungan antara variabel independen dan dependen yang mungkin bernilai positif atau negatif dan signifikan atau tidak adalah tujuan dari uji regresi dasar ini. Berikut rumus regresi sederhana:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X = *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a = Konstanta dari persamaan regresi

b = Koefisien regresi dari variabel X (*Organizational Citizenship Behavior (OCB)*)

### **3.7.4 Uji Hipotesis**

#### **3.7.4.1 Uji Parsial (Uji T)**

Uji Parsial mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap penjelasan parsial variabel independen. Kriteria yang digunakan untuk melakukan pengujian ini adalah setiap variabel independen harus mempunyai dampak terhadap variabel dependen secara terpisah jika nilai signifikansi  $t$  kurang dari  $0,05$  ( $\alpha$ ). Namun jika nilai signifikansi  $t$  lebih besar dari  $0,05$  ( $\alpha$ ), maka masing-masing variabel independen tidak mempunyai hubungan terhadap variabel dependennya sendiri. (Ghozali, 2016).

#### **3.7.4.2 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Instrumen untuk mengukur seberapa baik model dalam menjelaskan perubahan variabel terikat adalah koefisien determinan ( $R^2$ ). (Ghozali, 2016). Hasil pengujian tersebut dapat menunjukkan seberapa besar variansi variabel terikat  $Y$  yang dapat dipertanggungjawabkan oleh variabel bebas  $X$ . Semua titik pengamatan tepat berada pada garis regresi dan variabel  $X$  dapat menjelaskan variabel  $Y$  jika nilai koefisien determinasinya  $0$  ( $R^2 = 0$ ), yang menunjukkan variabel tersebut ( $R^2 = 1$ ).

### **3.8 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilaksana pada bulan Januari 2023 sampai desember 2023 pada PT. SAP *Express* Cabang Tanjungpinang

**Tabel 3. 4**  
**Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	2023												2024
		J a n	F e b	m a r	a p r	m e i	j u n	j u l	a g s	s e p	o k t	n o v	d e s	
1.	Pengajuan Judul	■												
2.	Acc Judul		■											
3.	Pengajuan Dosen Pembimbing		■											
4.	Pembuatan Proposal		■	■										
5.	Bimbingan		■	■	■									
6.	Seminar Proposal				■	■								
7.	Revisi UP dan Bimbingan skripsi				■	■	■	■	■	■	■	■	■	
8.	ACC Sidang												■	
9.	Sidang													■

Sumber: Konsep Penelitian Yang Disesuaikan (2023)

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianti, D. I., & Bhaihaki, M. (2019a). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Samarinda". *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah*, 6(2), 97–110. <https://doi.org/10.24903/je.v6i2.439>
- Aprianti, D. I., & Bhaihaki, M. (2019b). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Samarinda". *Jurnal Ekonomika: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah*, 6(2), 97–110. <https://doi.org/10.24903/je.v6i2.439>
- Arbar, U. (2019). *Pengaruh Organizational Citizenship (Studi Pada PT. Urchindize Cabang Madura) The Effect Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) Toward Employee Performance (A Study At PT. Urchindize Cabang Madura)*. 7(2), 106–114.
- Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, F. L. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 1–13.
- Bustomi, A., Sanusi, I., & Herman, H. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 1–16. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i1.2002>
- Christy, J., & Waruwu, S. S. (2023). Ketepatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam Medis Berdasarkan Unsur-Unsur Manajemen Di RSUD Bina Kasih Medan Tahun. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 59–67. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.987>
- Farisi, S. (2021). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance Mediated by Citizenship Behavior. *Journal of International Conference Proceedings (JICP)*, 4(2), 413–432.
- Fatmawati, M., Sulistyowati, L. N., & Asmike, M. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Magetan. *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi 4, September 2022*.
- Firmanda, R. C., & Dwihandoko, T. H. (2022). Pengaruh Kepribadian, Profesionalisme, dan Pengalaman terhadap Kinerja Karyawan pada JNE Tulungagung. *Prosiding SNABM 1th 2022*, 1(1), 338–346.
- Fuad, A., Utari, W., & Mardi W., N. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pegawai Bappeda Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(3), 408–420. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i3.364>

- Hartatik, I. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Laksana.
- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayah, R., Sazali, H., & Sumanti, S. T. (2023). Manajemen Humas Dan Informasi Dalam Mengelola Berita Pada Website Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (Www.Uinsu.Ac.Id) Sebagai Media Informasi Universitas. *Sibatik Journal | Volume, 2(7)*, 2027–2034. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK>
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Indra Surya et al. (2022). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Dan Innovative Work Behavior Dan Transformational Leadership Sebagai ...* 84–93. <https://doi.org/10.47709/jap.v2i2.20272>
- Jhuji, E. a. (2020). Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara, 1(2)*, 113.
- Kristian, B., & Ferijani, A. (2020). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance with OCB as the Intervening Variables. *Journal of Management and Business Environment (JMBE), 2(1)*, 1. <https://doi.org/10.24167/jmbe.v2i1.2464>
- Lukito, R. (2020). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada ProduksiI. 8(2)*.
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(2)*. <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i2.1637>
- Margaret Silalahi, L. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Literature Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 3(3)*, 257–269. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.830>
- Maryati, T., & Aulia Fernando. (2018). *Peran OCB dalam memediasi pengaruh Motivasi Kerja intrinsik dan Kepuasan Kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Cinemaxx Cabang Lippo Plaza Yogyakarta. 9(2)*, 158–173.
- Mubarok, R. (2021). Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Al-Rabwah, 13(01)*, 27–44. <https://doi.org/10.55799/jalr.v13i01.11>
- Nurmalasari, I., & Karimah, D. Z. (2020). Peran Manajemen Sdm Dalam Lembaga Pendidikan Untuk Meningkatkan Mutu Pendidik. *MANAGERE : Indonesian Journal of Educational Management, 2(1)*, 33–44. <https://doi.org/10.52627/ijeam.v2i1.14>
- Nurzakiah, K., & Liliawati, L. (2020). Analisis Prosedur Pengelolaan Kearsipan

Pada Manajemen Kearsipan Dalam Ketatausahaan Pejabat Pembuat Komitmen 2.4 Pelaksanaan Jalan Nasional Wilayah .... *SEMNASTERA (Seminar Nasional ...)*, 306–312.

- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Menggunakan SPSS* (R. I. Utami (ed.)). Ansi, 2017.
- Purnomo, M. E., Mardi Wibowo, N., & Hartati, C. S. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(4), 290–300. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v5i4.531>
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343–356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>
- Riyadi, F. (2016). Urgensi Manajemen Dalam Bisnis Islam. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 65. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1472>
- Ronal, S. D., & Hotlin, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Super Setia Sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273–281.
- Santia Dewi, R., Prima, D., & Fransistya, Y. (2017). Organizational Citizenship Behavior Pada Pengurus Kelompok Studi Islam Asy Syifa Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Organizational Citizenship Behavior on Board of Islamic Study Group Asy Syifa Faculty of Medicine Universitas Lambung Mangku. *Jurnal Ecopsy*, 4(2), 103–112.
- Simanjuntak, D. A., Siregar, R. T., Sisca, S., & Chandra, E. (2020). Pengaruh Ocb (Organizational Citizenship Behavior) Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Kota Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 72–86. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.133>
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsono, R. A. (2019). *Hubungan Budaya Organisasi, Organizational Citizenship Behavior Dengan Kinerja : Pendekatan Konseptual*. 5(november), 28–36.
- Sulaiman, N., & Fariz, M. (2021). *Analisis Peran Organizational Citizenship Behavior dalam Memediasi Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja*. 1(1), 53–61.

- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2018). *Pengantar Manajemen*. Kencana.
- Suzanna, A. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Taspen (PERSERO) kantor cabang Cirebon. *Jurnal Logika*, *XIX*(1), 42–50.
- Tanjung, R., Ariyati, Y., & Yolandari, I. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior(OCB), Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Adira Finance Cabang Batam. *Bening*, *7*(1), 135–142.
- Teologi, J. (2020). *Angelion*. *1*(2), 113–131.
- Wartana, I. M. H., Adi, I. K. Y., & Asih, A. A. K. S. (2019). Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Sebagai Dampak Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Karywan Ukm Di Kabupaten Gianyar Bali. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, *25*(1), 99–113.
- Wijaya, C. &, & Rifa'i, M. (2016). Dasar Dasar Manajemen MengoCVimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien. In Perdana Publishing. <http://repository.uinsu.ac.id/2836/>
- Yuwanda, T., & Pratiwi, N. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Semen Padang Dan Work Overload Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, *8*(1), 56–62.
- Zuhaena, F., Sumantri, E., & Nirmala, N. (2022). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada UMKM Kabupaten Banyumas. *Majalah Imiah Manajemen Dan Bisnis*, *19*(1), 58–66. <https://doi.org/10.55303/mimb.v19i1.145>

## *CURRICULUM VITAE*



### **A PERSONAL INFORMATION**

Nama : Umi Elsi  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Place and Date Of Birth : Tanjungpinang, 22 April 2001  
Citizen : Indonesia  
Age : 22 Tahun  
Present Address : Jl. Bunguran No 42 a  
Religion : Islam  
Email : umielsi2001@gmail.com  
Phone Number/ WA : 082389506283

### **B. EDUCATIONAL BACKGROUND**

<b>TYPE OF SCHOOL</b>	<b>NAME OF SCHOOL &amp; LOCATION</b>	<b>NO. OF YEAR COMPLETED</b>
<b>SD</b>	<b>SDN 006 Tanjungpinang</b>	<b>2007-2012</b>
<b>SMP</b>	<b>MTSn Tanjungpinang</b>	<b>2013-2015</b>
<b>SMA</b>	<b>SMAN 4 Tanjungpinang</b>	<b>2016-2018</b>