

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Karakteristik Sampel Peneliti

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 87 orang pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan *simple random sampling* dan menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel penelitian. Setelah dilakukan perhitungan, maka sampel yang diperoleh adalah sebanyak 71 orang pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.

Dari sampel yang telah di tentukan maka dapat dikelompokkan menjadi beberapa karakteristik. Diantaranya adalah karakteristik-karakteristik sampel yang didapat oleh peneliti setelah memperoleh data dari lapangan, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik Sampel Penelitian Sesuai Pendidikan Terakhir

Pegawai yang menjadi sampel dalam penelitian ini jika digolongkan sesuai dengan pendidikan terakhir, maka terdiri dari 16 orang pegawai yang lulusan S2 sebesar 23%, 27 orang pegawai lulusan S1 sebesar 38%, 9 orang pegawai lulusan D4

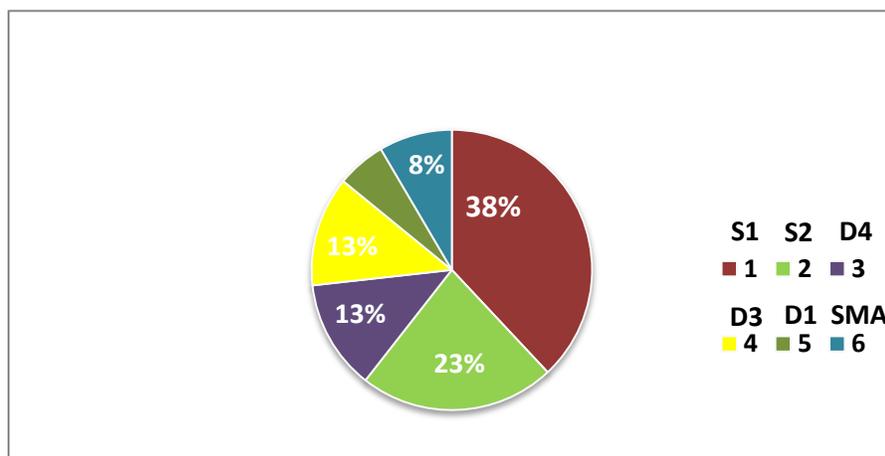
sebesar 13%, 9 orang pegawai lulusan D3 sebesar 13%, 4 orang pegawai lulusan D1 sebesar 6%, dan 6 orang pegawai lulusan SMA sebesar 8%. Kelompok data pendidikan terakhir pegawai PUSDIKLAT Bea dan Cukai dapat dilihat dari table berikut :

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	S1	27	38%
2	S2	16	23%
3	D4	9	13%
4	D3	9	13%
5	D1	4	6%
6	SMA	6	8%
Σ		71	100%

Sumber: Tabel Kelompok Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir
(Data Lapangan, diolah peneliti, 2017)

Tabel Di atas sesuai dengan gambar dibawah ini:



Gambar 4.1 Frekuensi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Frekuensi Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir
(Data Lapangan diolah peneliti, 2017)

b. Karakteristik Sampel Penelitian Sesuai Jenis Kelamin

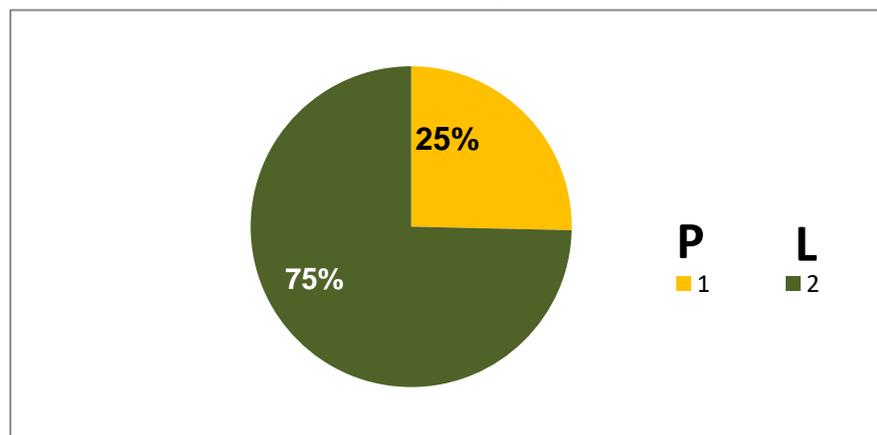
Pegawai yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 orang pegawai yang terdiri dari 18 pegawai yang berjenis kelamin perempuan sebesar 25% dan terdapat 53 orang pegawai yang berjenis kelamin sebesar 75%. Kelompok data dapat dilihat dari tabel distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut ini :

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	P	18	25%
2	L	53	75%
Jumlah		71	100%

Sumber: Tabel Kelompok Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin
(Data Lapangan, diolah peneliti, 2017)

Tabel Di atas sesuai dengan gambar dibawah ini:



Gambar 4.2 Frekuensi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Frekuensi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin
(Data Lapangan diolah peneliti, 2017)

c. Karakteristik Sampel Penelitian Sesuai Usia

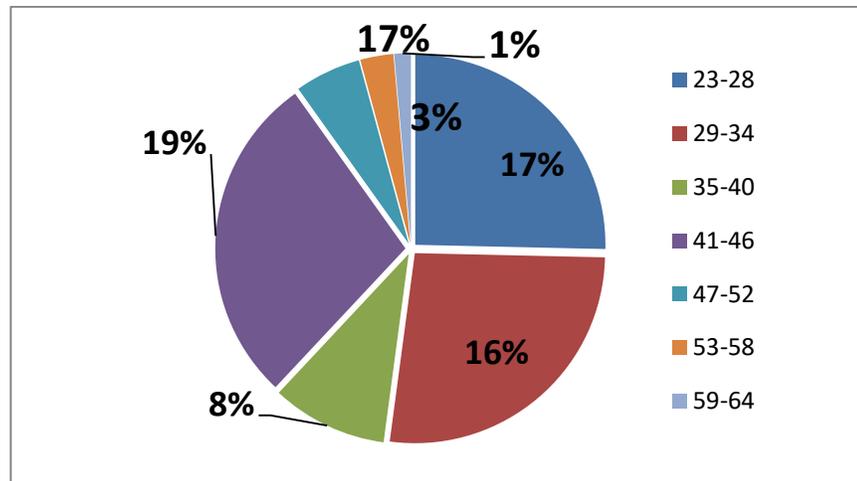
Pegawai yang menjadi sampel penelitian ini jika dikelompokkan sesuai usia pada rentang usia 23-28 tahun sebanyak 18 orang pegawai sebesar 25%, usia 29-34 tahun sebanyak 19 orang pegawai sebesar 27%, usia 35-40 tahun sebanyak 7 orang pegawai sebesar 10%, usia 41-46 tahun sebanyak 20 orang pegawai sebesar 28%, usia 47-52 tahun sebanyak 4 orang pegawai sebesar 6%, usia 53-58 tahun sebanyak 2 orang pegawai sebesar 3%, dan usia 59-64 tahun sebanyak 1 orang pegawai sebesar 1%. Untuk lebih jelas lagi bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Usia

No	Interval			Frekuensi Absolute	%
1	23	-	28	18	25%
2	29	-	34	19	27%
3	35	-	40	7	10%
4	41	-	46	20	28%
5	47	-	52	4	6%
6	53	-	58	2	3%
7	59	-	64	1	1%
Σ				71	100%

Sumber: Tabel Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Usia
(Data Lapangan, diolah peneliti, 2017)

Tabel di atas sesuai dengan gambar dibawah ini:



Gambar 4.3 Frekuensi Pegawai Berdasarkan Usia
Sumber: Frekuensi Pegawai Berdasarkan Usia
 (Data Lapangan diolah peneliti, 2017)

2. Deskripsi Data di Lapangan

a. Deskripsi Data Variabel (X) Kepercayaan Organisasi

Dalam variable kepercayaan ini yang dapat diteliti menggunakan instrument dengan item pernyataan sebanyak 38 item yang sebelumnya telah di uji coba validitas dan reliabilitas mengenai variable Kepercayaan Organisasi yang telah di jawab oleh responden yaitu pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Setelah melakukan pengolahan data dari total sampel terdapat 71 orang responden yang akan diteliti.

Berdasarkan hasil instrument Kepercayaan Organisasi, dapat diperoleh data dari 71 orang pegawai yang menjadi sampel didapat jumlah skor untuk variable kepercayaan organisasi adalah sebesar 10647¹ skor tertinggi yaitu 174 dan dengan skor terendah 133. Dengan skor rata-rata 149,96 dan simpangan baku sebesar 8,55². Perolehan data selengkapnya dapat dijelaskan dan di lihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Skor Hasil Variabel X (Kepercayaan Organisasi)

No	Kelas Interval		Batas Kelas	Titik Tengah	Frekuensi	%
1	133	- 139	132,5 - 139,5	136	6	8%
2	140	- 146	139,5 - 146,5	143	20	28%
3	147	- 153	146,5 - 153,5	150	26	37%
4	154	- 160	153,5 - 160,5	157	11	15%
5	161	- 167	160,5 - 167,5	164	5	7%
6	168	- 174	167,5 - 174,5	171	3	4%
Σ					71	100%

Sumber: Tabel Distribusi Frekuensi Kepercayaan Organisasi (Data Lapangan, diolah peneliti,2017)

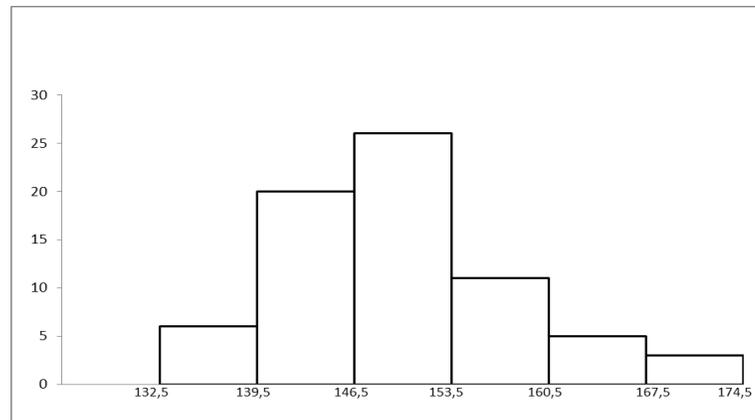
Berdasarkan pengujian data dalam tabel distribusi frekuensi dapat diketahui bahwa 71 responden terdapat 33 pegawai yang mendapat skor di bawah rata-rata atau sebesar

¹ Lampiran 11, *Perhitungan Skor Hasil Penelitian Variabel X (Kepercayaan Organisasi)*

² Lampiran 13, *Perhitungan Rata-rata dan Simpangan Baku Variabel X (Kepercayaan Organisasi)*

46% dan terdapat 38 pegawai yang mendapat skor di atas rata-rata atau sebesar 54%.³

Dari data tersebut dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



Gambar 4.4 Grafik Distribusi Frekuensi Skor Hasil Kepercayaan Organisasi

Sumber: Grafik Histogram Kepercayaan Organisasi (Data Lapangan diolah Peneliti, 2017)

Dapat dilihat dari grafik histogram di atas, dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi terdapat pada rentang batas kelas 146,5-153,5, sedangkan frekuensi terendah terletak pada rentang batas kelas 167,5-174,5. Untuk dapat mengetahui tinggi rendahnya rata-rata tingkat kepercayaan organisasi, dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

Untuk menentukan nilai rata-rata dengan 3 kategori yaitu tinggi, sedang dan rendah didapatkan dengan

³ Lampiran 15, *Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel X (Kepercayaan Organisasi)*

menggunakan rata-rata dikurangi dengan simpangan baku untuk mendapatkan kategori rendah, selanjutnya rata-rata ditambahkan dengan simpangan baku untuk mendapatkan kategori tinggi. Sementara rentang antara batas atas kategori rendah dengan batas bawah kategori tinggi disebut kategori sedang.

Untuk lebih jelasnya mengenai nilai rata-rata dengan kategori rendah, sedang, dan tinggi dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut ini:⁴

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Tinggi Rendahnya Variabel X
(Kepercayaan Organisasi)

Kategori	Rentang	Frekuensi	%
Tinggi	159-172	8	11,27%
Sedang	142-158	54	76,06%
Rendah	133-141	9	12,68%

Sumber: Tabel Distribusi Frekuensi Tinggi Rendahnya Variabel X
(Kepercayaan Organisasi)
(Data Lapangan, diolah peneliti, 2017)

Berdasarkan data yang didapat di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata kepercayaan organisasi dapat dikategorikan pada kategori sedang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah sampel yang terdiri dari 71 orang pegawai PUSDIKLAT Bea dan Cukai, sebagian besar mendapat skor 76,06%.

⁴ Lampiran 17, *Perhitungan Normalitas Variabel X (Kepercayaan Organisasi)*

b. Deskripsi Data Variabel (Y) OCB

Di dalam variable kepercayaan terdapat indikator yang akan diteliti, yang menggunakan instrument dengan item pernyataan sebanyak 38 item yang sebelumnya telah di uji coba validitas dan reliabilitas mengenai variable Kepercayaan Organisasi yang telah di jawab oleh responden yaitu pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Setelah melakukan pengolahan data dari total sampel terdapat 71 orang responden yang akan diteliti.

Berdasarkan hasil instrument OCB, dapat diperoleh data dari 71 orang pegawai yang menjadi sampel didapat jumlah skor untuk variable kepercayaan organisasi adalah sebesar 10453⁵ skor tertinggi yaitu 178 dan dengan skor terendah 117. Dengan skor rata-rata 147,23 dan simpangan baku sebesar 9,58⁶. Perolehan data selengkapnya dapat dijelaskan dan di lihat dalam tabel berikut:⁷

⁵ Lampiran 12, *Perhitungan Skor Hasil Penelitian Variabel Y (OCB)*

⁶ Lampiran 14, *Perhitungan Rata-rata dan Simpangan Baku Variabel Y (OCB)*

⁷ Lampiran 16, *Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel Y (OCB)*

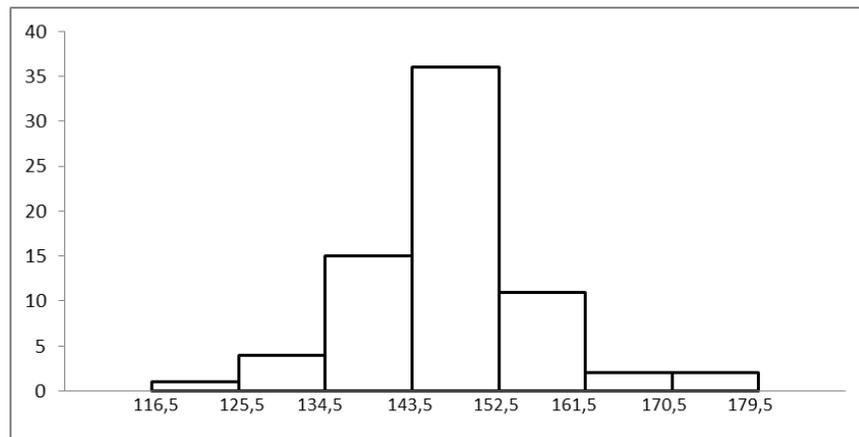
Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Skor Hasil Variabel Y (OCB)

No	Kelas Interval		Batas Kelas	Titik Tengah	Frekuensi	%	
1	117	-	125	116,5 - 125,5	121	1	1%
2	126	-	134	125,5 - 134,5	130	4	6%
3	135	-	143	134,5 - 143,5	139	15	21%
4	144	-	152	143,5 - 152,5	148	36	51%
5	153	-	161	152,5 - 161,5	157	11	15%
6	162	-	170	161,5 - 170,5	166	2	3%
7	171	-	179	170,5 - 179,5	175	2	3%
					71	100%	

Sumber: Tabel Distribusi Frekuensi OCB (Data Lapangan, diolah peneliti,2017)

Berdasarkan pengujian data dalam tabel distribusi frekuensi dapat diketahui bahwa 71 responden terdapat 32 pegawai yang mendapat skor di bawah rata-rata atau sebesar 45,07% dan terdapat 39 pegawai yang mendapat skor di atas rata-rata atau sebesar 54,93%.⁸ Dari data tersebut dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :

⁸ Lampiran 16, *Perhitungan Distribusi Frekuensi Variabel Y (OCB)*



Gambar 4.5 Grafik Distribusi Frekuensi Skor Hasil OCB
Sumber: Grafik Histogram OCB (Data Lapangan diolah Peneliti, 2017)

Untuk menentukan nilai rata-rata dengan 3 kategori yaitu tinggi, sedang dan rendah didapatkan dengan menggunakan rata-rata dikurangi dengan simpangan baku untuk mendapatkan kategori rendah, selanjutnya rata-rata ditambahkan dengan simpangan baku untuk mendapatkan kategori tinggi. Sementara rentang antara batas atas kategori rendah dengan batas bawah kategori tinggi disebut kategori sedang. Untuk lebih jelasnya mengenai nilai rata-rata dengan kategori rendah, sedang, dan tinggi dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut ini:⁹

⁹ Lampiran 18, *Perhitungan Normalitas Variabel Y (OCB)*

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Tinggi Rendahnya Variabel Y
(OCB)

No	Kategori	Rentang	Frekuensi	%
1	Tinggi	157-178	8	11,27%
2	Sedang	139-156	51	71,83%
3	Rendah	117-138	12	16,90%

Sumber: Tabel Distribusi Frekuensi Tinggi Rendahnya Variabel Y
(OCB)
(Data Lapangan, diolah peneliti, 2017)

Berdasarkan data yang didapat di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata OCB dapat dikategorikan pada kategori sedang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah sampel yang terdiri dari 71 orang pegawai PUSDIKLAT Bea dan Cukai, sebagian besar mendapat skor 71,83%.

B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang telah diperoleh berdistribusi normal atau tidak, sehingga dapat diuji hipotesis. Uji normalitas yang digunakan dikenal sebagai Uji *Liliefors*. Kriteria uji normalitas adalah $L_o < L_{tabel}$: Hipotesis nol (H_0) diterima, dengan kesimpulan populasi

berdistribusi normal dan jika $L_o > L_{tabel}$: Hipotesis nol (H_0) ditolak, dengan kesimpulan populasi tidak berdistribusi normal¹⁰.

Berdasarkan pengujian normalitas yang menggunakan Liliefors, nilai kritis L dari $n = 71$ dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 0,986. Dari skor variabel X diperoleh $L_o = 0,0934$ ¹¹. Dan skor Y diperoleh $L_o = 0,1014$ ¹². Nilai L_o dari kedua variabel X dan Y terlihat bahwa L_{tabel} (angka kritis) lebih besar dari L_o yang berarti bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas Regresi dan Uji Signifikansi

Dari hasil perhitungan mengenai keberartian dan kelinieran regresi dilakukan dengan menggunakan uji F, dan hasilnya diuraikan sebagai berikut:

Hasil persamaan regresi diperoleh F_{hitung} sebesar 91,652 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,980 ($\alpha = 0,05$), dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti model persamaan regresi sederhana untuk Y dengan X terbukti signifikan.

¹⁰ Sudjana, *Metoda Statistika* (Bandung: Tarsito, 2005), h. 466.

¹¹ Lampiran 17, *Perhitungan Uji Normalitas Variabel X (Kepercayaan Organisasi)*

¹² Lampiran 18, *Perhitungan Uji Normalitas Variabel Y (OCB)*

Uji linearitas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $0,563^{13}$ lebih kecil dari F_{tabel} sebesar $1,758$ ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model persamaan regresi sederhana untuk Y dengan X terbukti linier.

Tabel 4.8
Uji Kebenaran dan Kelinieran Regresi Y atas X

Sumber Varians	DK	JK	KT=JK/DK	F Hitung	F_{tabel}
					$\alpha 0.05$
Regresi (a)	1	1538947	1538947	91,652*	3,980
Regresi (b a)	1	3650,63	3650,63		
Residu	69	2767,76	40,11		
Tuna Cocok	25	1290,16	51,61	0,563^{ns}	1,758
Kekeliruan	44	4057,92			

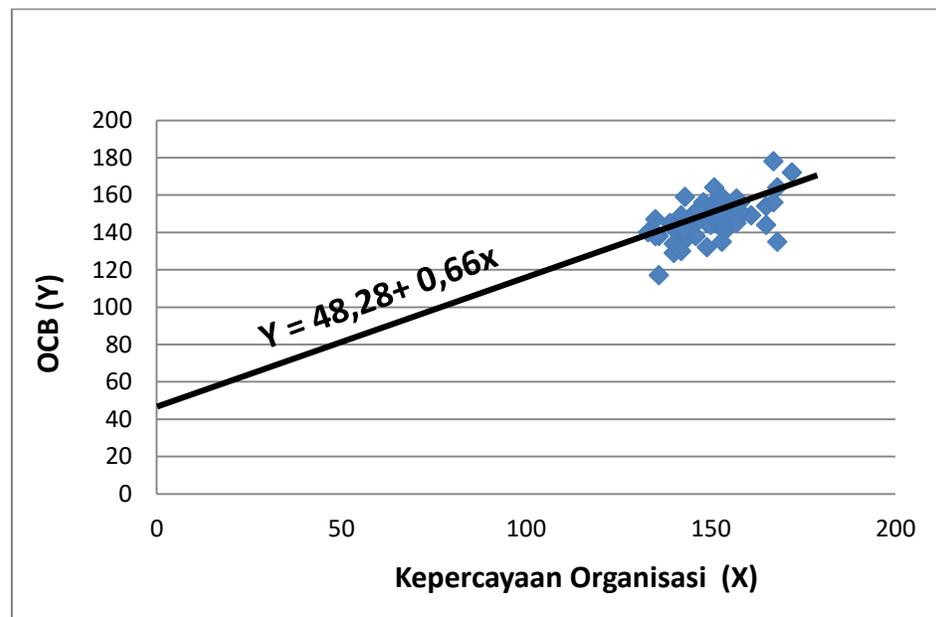
Ket : * Signifikan ($91,652 > 3,980$)
ns = tidak signifikan ($0,563 < 1,758$)

Uji linieritas adalah untuk menunjukkan hipotesis yang telah terbukti pada sampel dapat diberlakukan ke populasi. Sedangkan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain atau untuk menguji apakah variabel X dan variabel Y merupakan hubungan yang linier. Dari hasil uji regresi linear antara kedua variabel dalam penelitian ini di dapat persamaan $\hat{Y} = 48,28 + 0,66X$.¹⁴

¹³ Lampiran *Uji Kelinieran Regresi*

¹⁴ Lampiran 19, *Perhitungan Uji Kelinieritas dengan Persamaan Regresi*

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa persamaan regresi memiliki koefisien $a = 48,28$ dan konstanta $b = 0,66X$. Bila digambarkan dengan bentuk grafik persamaan linier maka tampak sebagai berikut :¹⁵



Gambar 4.6 Diagram Pencar Hubungan antara Kepercayaan Organisasi OCB Pegawai di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta
Sumber: Diagram Pencar (Data Lapangan diolah Peneliti, 2017)

C. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

1. Pengujian Hipotesis

Dari hasil penelitian ini hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut: hipotesis alternative (H_a) yang menyatakan terdapat hubungan antara Kepercayaan Organisasi dengan

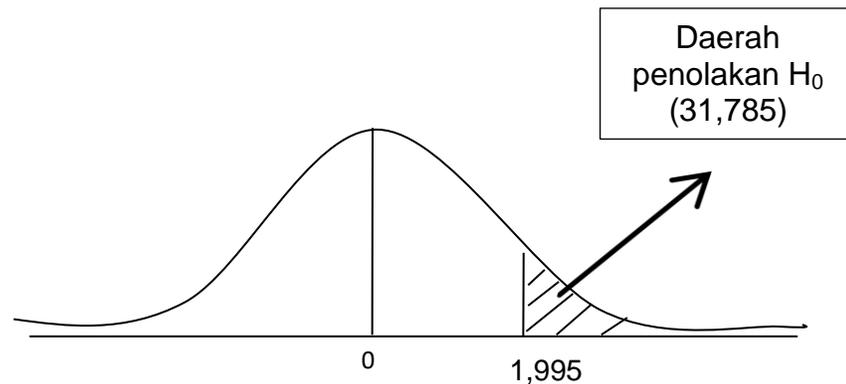
¹⁵ Lampiran 19, *Grafik Diagram Pencar*

Organizational Citizenship Behavior Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.

Setelah data yang diperoleh dan dihitung, diolah dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, maka diperoleh koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar = 0,968.¹⁶ Berdasarkan hasil perhitungan peneliti, dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi secara signifikan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara Kepercayaan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dapat diperoleh berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji t yaitu diperoleh t_{hitung} sebesar 31,785 untuk uji satu pihak dengan $dk = 69$ serta signifikansi $\alpha = 0,05$ dari daftar signifikansi diperoleh t_{tabel} sebesar 1,995. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $31,785 > 1,995$ maka H_0 dinyatakan dalam koefisien korelasi signifikan ditolak.¹⁷

¹⁶ Lampiran 21, *Perhitungan Uji Koefisien Korelasi Untuk Pengujian Hipotesis*

¹⁷ Lampiran 23, *Perhitungan Uji Hipotesis Terhadap Koefisien Korelasi dengan Uji t*



Gambar 4.7

Kurva Uji – t untuk Pengujian Hipotesis Koefisien Korelasi
Sumber: Kurva Uji – t untuk Pengujian Hipotesis Koefisien Korelasi
 (Data Lapangan, diolah peneliti, 2017)

Dari gambar kurva di atas menunjukkan bahwa t_{hitung} berada di daerah penolakan H_0 sehingga disimpulkan:

- a. Hipotesis Nihil (H_0) yang menyatakan tidak ada hubungan antara Kepercayaan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.
- b. Hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara Kepercayaan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.
- c. Dari hasil harga t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} kesimpulan yang dapat ditarik adalah tinggi rendahnya kepercayaan organisasi ada hubungannya dengan OCB. Semakin tinggi Kepercayaan Organisasi maka semakin tinggi OCB.

Untuk koefisien determinasi antara kedua variabel adalah 0,968 hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan Organisasi memberikan kontribusi sebesar 93,61%¹⁸ terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Sedangkan, 3,69% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar kepercayaan organisasi.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat hubungan positif antara Kepercayaan Organisasi sebagai variabel X dengan OCB sebagai variabel Y. Penelitian ini mengarah pada hubungan positif, yaitu apabila kepercayaan organisasi tinggi, maka OCB pun juga akan tinggi, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hipotesis H_a diterima dan hipotesis H_0 ditolak. Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif antara Kepercayaan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.

¹⁸ Lampiran 21, *Perhitungan Uji Koefisien Korelasi Untuk Pengujian Hipotesis*

Seperti yang telah di jelaskan oleh Colquitt, LePine dan Wesson bahwa adanya hubungan positif antara kepercayaan organisasi dan OCB. Hubungan keduanya diungkapkan oleh Colquitt, LePine dan Wesson:

*Trust has a moderate positive effect on performance, employees who are willing to be vulnerable to outhorities tend to have higher levels to task performance. They are also more likely to engage in citizenship behavior and less likely to engage in counterproductive behavior.*¹⁹

Kepercayaan memiliki efek positif moderat pada kinerja, karyawan yang bersedia rentan terhadap pihak berwenang (yang mempercayai) cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi. Mereka (yang mempercayai) juga lebih mungkin untuk terlibat dalam *organizational citizenship behavior* dan kurang cenderung untuk terlibat dalam perilaku kontraproduktif.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dihitung, diolah dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, maka diperoleh koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar = 0,968. Berdasarkan hasil perhitungan peneliti, dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi secara signifikan menunjukkan adanya hubungan yang positif antara Kepercayaan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini dapat diperoleh berdasarkan hasil

¹⁹ Colquitt, LePine, &Wesson. *Organizational Behaviour Improving Performance and Comittment in the Workplace International Edition*. (New York:Prentice-Hall, Inc. 2012) h.240

pengujian hipotesis dengan uji t yaitu diperoleh t_{hitung} sebesar 31,785 untuk uji satu pihak dengan $dk = 69$ serta signifikansi $\alpha = 0,05$ dari daftar signifikansi diperoleh t_{tabel} sebesar 1,995. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $31,785 > 1,995$ maka H_0 dinyatakan dalam koefisien korelasi signifikan ditolak. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan organisasi maka semakin tinggi pula OCB. Setelah peneliti melakukan penelitian di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur sudah menunjukkan bahwa Kepercayaan Organisasi yang dimiliki oleh tiap-tiap pegawai sudah baik.

D. Keterbatasan Penelitian

ini merupakan penelitian ilmiah pertama kali yang dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena banyaknya keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melaksanakan penelitian ini :

1. Variabel yang diteliti terbatas pada Kepercayaan Organisasi sebagai (variabel X) dan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai (variabel Y) Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur. Sementara masih ada banyak variabel lain yang juga mempengaruhi OCB.

2. Ukuran sampel yang diambil peneliti ini hanya berada pada lingkup populasi terjangkau yaitu Pegawai Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai Jakarta Timur.. Adapun keterbatasan biaya juga yang menyebabkan peneliti mengambil wilayah penelitian yang berada dekat dengan tempat tinggal peneliti dan juga lebih mudah dijangkau oleh peneliti untuk menekan biaya seminimal mungkin.