

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN PT. BANK XYZ**



**Nadiva Jovitta
1125153804**

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Psikologi**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2019

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ”

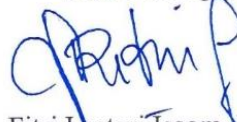
Nama Mahasiswa : Nadiva Jovitta
 Nomor Registrasi : 1125153804
 Jurusan/Program Studi : Psikologi
 Tanggal Ujian : 13 Agustus 2019

Pembimbing I







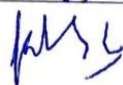
Lupi Yudhaningrum, M.Psi
 NIDK. 8802680018

Pembimbing II



Fitri Lestari Issom, M.Si
 NIP. 1980052120080120008

Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif

Nama	Tandatangan	Tanggal
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi (Penanggung Jawab)*		26/08-2019
Dr. Gungum Gumelar, M.Si (Wakil Penanggung Jawab)**		20/08-2019
Dr. Herwanto, M.Si (Ketua Penguji)***		21/08-2019
Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D (Anggota)****		21/8-2019
Rahmadianty Gazadinda, M.Sc (Anggota)*****		20/08-2019

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Nadiva Jovitta

NIM : 1125153804

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Agustus 2019.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karta tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 11 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



(Nadiva Jovitta)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi ketakutan yang membuat kita sulit. Karena itu jangan pernah mencoba untuk menyerah dan jangan pernah menyerah untuk mencoba dalam amanah, keikhlasan dan kejujuran. Maka jangan katakan pada Allah aku punya masalah, tetapi katakan pada masalah AKU PUNYA ALLAH Yang Maha Segalanya” – Ali bin Abi Thalib r.a

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT, serta salam kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Atas izin dan kuasa Allah SWT, Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karena tiada daya dan upaya tanpa pertolongan dari-Nya.

Saya persembahkan skripsi ini terutama untuk Keluarga saya, Mama, Papa, Kakak, dan Adik saya yang selama ini tiada henti selalu memberikan doa, kasih sayang, support yang begitu tulus dan ikhlas dalam segala hal yang saya hadapi. Teman teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Serta hadiah untuk diri saya sendiri selamat atas kerja kerasnya.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadiva Jovitta
NIM : 1125153804
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Pendidikan Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Agustus 2019

Yang menandatangani
METERAI TEMPEL
767E3AFF537949930
6000
ENAM RIBURUPIAH
(Nadiva Jovitta)



NADIVA JOVITTA
PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN
PT. BANK XYZ

Skripsi

Jakarta: Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi
Universitas Negeri Jakarta, 2019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alat ukur yang digunakan untuk Persepsi Dukungan Organisasi adalah *Survey Of Perceived Organizational Support*. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *Organizational Citizenship Behavior* diukur dengan *Organizational Citizenship Behavior Scale* yang dimodifikasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling*. Hasil penelitian dari 117 subjek, didapatkan 99,2% memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* tinggi sedangkan 0,8% memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* rendah. Hasil penelitian menunjukkan nilai *p-value* 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 dan nilai F hitung 15,345 lebih besar dari nilai F table 3,92. Dengan demikian hipotesis alternative (H_a) diterima dan dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ. Artinya, semakin baik seseorang memiliki keyakinan perusahaan memperhatikan kesejahteraan, serta sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya maka karyawan akan menunjukkan tingkah laku sukarela yang mendukung efektivitas perusahaan meskipun perilakunya tersebut tidak diakui secara eksplisit dalam sistem pemberian *reward*. Besar pengaruh yang dihasilkan adalah sebesar 11,8%.

Kata Kunci : Persepsi Dukungan Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan.

NADIVA JOVITTA

**THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PT. BANK XYZ EMPLOYEES**

Undergraduate Thesis

Jakarta: Psychology Study Program, Faculty of Psychology Education
State University of Jakarta, 2019

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived organizational support for organizational citizenship behavior of PT. Bank XYZ employees. This research uses quantitative methods. The measuring instrument used for the perceived organizational support is a survey of perceived organizational support. Measuring instruments used to measure organizational citizenship behavior are measured by a modified organizational citizenship behavior scale. The sampling technique is done by using non-probability sampling. The results of 117 subjects, found 99.2% with a high level of Organizational Citizenship Behavior while 0.8% with a low Organizational Citizenship Behavior. The results showed the p-value of 0,000 was smaller than the significant level of 0,05 and the calculated F value of 15,345 was greater than the F value of table 3,92. Thus the alternative hypothesis (H_a) is accepted and it can be stated that there is a significant influence on the Perceived of Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior of PT. Bank XYZ employees. This means that the better a person has perception concerning of the organization cares about their well-being, and organization values its contribution, the employee will show voluntary behavior that supports the effectiveness of the company even though the behavior is not explicitly recognized in the reward system. The amount of influence produced is 11.8%.

Keywords : Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Employees.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala berkat dan hikmatnya telah memberi kekuatan, kemudahan serta kelancaran kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, skripsi ini merupakan sarana untuk mengimplementasikan kemampuan Peneliti yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

Dalam pelaksanaan penyusunan skripsi banyak sekali pihak yang terlibat. Sehingga pada kesempatan ini, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing Peneliti selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Tanpa mengurangi rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Gantina Komalasari, M.Psi selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi, Bapak Gumgum Gumelar, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Pendidikan Psikologi, Ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Lussy Dwiutami Wahyuni, M.Pd. selaku Wakil Dekan III, yang telah memberikan kelancaran akademik kepada Peneliti
2. Ibu Mira Ariyani, Ph.D selaku Koordinator Program Studi Psikologi dan Pembimbing Akademik peneliti.
3. Ibu Lupi Yudhaningrum, M.Psi selaku Dosen Pembimbing I atas segala motivasi, saran, dan arahan yang diberikan dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini, sehingga memberikan peneliti semangat.

4. Ibu Fitri Lestari Issom, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, saran, dan arahan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa studi Peneliti.
6. Segenap staf administrasi dan karyawan Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi yang telah memberikan kelancaran akademik kepada Peneliti.
7. PT. Bank XYZ yang telah mengizinkan saya untuk mengadakan penelitian.
8. Keluarga saya, terutama Mama dan Papa karena tidak pernah menyerah untuk memberikan dukungan baik moriil mau materil kepada Peneliti. Sesungguhnya semangat dan doa yang Mama Papa berikan adalah sumber kekuatan utama Peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Kakak (ling-ling) dan Adik (Donna) Peneliti yang selalu menemani dan memberikan keyakinan bahwa Peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
9. Hanny, Mutiah, Haniy yang merupakan teman seperjuangan dari semester awal hingga saat ini. Terima kasih karena kalian proses perkuliahan hingga saat menyusun skirpsi menjadi lebih menyenangkan.
10. Teman seperbimbingan (Aulia, Nabila, Ayu, Shinta, Intan, Karniko) yang selalu membuat Peneliti semangat untuk cepat menyelesaikan penelitian dan selalu membantu Peneliti selama proses penelitian.
11. Geng Lapis (terutama Mute, Nadiyah dan Sita) dan Ka Bella terima kasih mau menjadi pendengar baik dan memberi nasihat serta semangat.
12. Risma, Alia, Asty, Fida, Tari, Nopi, Pia, Geo, Imeh, Bang Zakky, Audy, dan teman-teman baik Peneliti yang tidak dapat di sebutkan satu persatu, yang telah menjadi pendengar dan membantu berjalan proses Penelitian.
13. Teman-teman Kelas E dan Psikologi Angkatan 2015.
14. *Last but not least*, Terima kasih pada diri saya sendiri karena sesungguhnya tanpa kemauan dan usaha dari diri peneliti tidak mungkin penelitian ini dapat

terselesaikan. Terima kasih untuk tidak menyerah dan selalu berusaha mengerjakan penelitian ini sebaik mungkin hingga selesai.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi Peneliti serta pembaca umumnya.

Jakarta, 11 Agustus 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN	
PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Masalah	9
1.6 Manfaat Masalah.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	10
2.1.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	10
2.1.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2.1.3 Faktor-Faktor Pendorong <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
2.1.4 Dampak <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	15
2.1.5 Pengukuran <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
2.2 Persepsi Dukungan Organisasi	18
2.2.1 Definisi Persepsi Dukungan Organisasi	18
2.2.2 Aspek Persepsi Dukungan Organisasi.....	19
2.2.3 Faktor-Faktor Pendorong Persepsi Dukungan Organisasi.....	20
2.2.4 Dampak Persepsi Dukungan Organisasi	21
2.2.5 Pengukuran Persepsi Dukungan Organisasi	23
2.3 Karyawan Bank	23
2.3.1 Definisi Karyawan.....	23
2.3.2 Definisi Bank	23
2.3.3 Karyawan Perbankan.....	24
2.4 Tinjauan Pustaka mengenai Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi	

dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	25
2.5 Kerangka Konseptual	26
2.6 Hipotesis Penelitian	27
2.7 Hasil Penelitian yang Relevan	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	30
3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	30
3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian	30
3.2.2 Definisi Konseptual.....	31
3.2.3 Definisi Operasional.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Instrumen Penelitian	34
3.5 Uji Coba Instrumen	41
3.5.1 Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Instrumen Organizational Citizenship Behavior	42
3.5.2 Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi	45
3.6 Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Statistik	47
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	47
3.6.3 Uji Normalitas	47
3.6.4 Uji Linieritas	47
3.6.5 Uji Korelasi	47
3.6.6 Uji Analisis Regresi.....	47
3.6.7 Uji Hipotesis.....	49
3.6.8 Hipotesis Statistik.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Responden Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja	53
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.2 Prosedur Penelitian.....	55
4.2.1 Persiapan Penelitian	55
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian.....	57
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian	58
4.3.1 Data Deskriptif Organizational Citizenship Behavior.....	58
4.3.2 Data Deskriptif Persepsi Dukungan Organisasi.....	60
4.3.3 Uji Normalitas.....	63

4.3.4 Uji Linearitas.....	64
4.3.5 Uji Korelasi.....	65
4.3.6 Uji Hipotesis	66
4.4 Pembahasan	69
4.5 Keterbatasan Penelitian	71s
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Implikasi	73
5.3 Saran.....	75
5.3.1 Bagi Karyawan.....	75
5.3.2 Bagi Perusahaan	75
5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	76
5.3.4 Bagi Praktisi di bidang Psikologi khususnya PIO	76
DAFTAR PUSTAKA	77
RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	36
Tabel 3.2 Norma Skor Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	37
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi	39
Tabel 3.4 Norma Skor Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi	40
Tabel 3.5 Kaidah Reliabilitas Guildford	42
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	44
Tabel 3.7 Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi	46
Tabel 4.1 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja	53
Tabel 4.4 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.5 Data Deskriptif <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	58
Tabel 4.6 Kategorisasi Skor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	60
Tabel 4.7 Data Deskriptif Persepsi Dukungan Organisasi	61
Tabel 4.8 Kategorisasi Skor Persepsi Dukungan Organisasi	63
Tabel 4.9 Uji Normalitas	63
Tabel 4.10 Uji Linieritas	64
Tabel 4.11 Uji Kolerasi	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	67
Tabel 4.13 Model Summary	68
Tabel 4.14 Uji Persamaan Regresi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.2 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.3 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja	54
Gambar 4.4 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Gambar 4.5 Histogram dan Kurva Normal Distribusi Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	59
Gambar 4.6 Histogram dan Kurva Normal Distribusi Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi	62
Gambar 4.7 Scatter Plot Uji Linearitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba	82
Lampiran 2. Data Kasar Uji Coba	88
Lampiran 3. Uji Coba Validitas dan Reliabilitas OCB.....	90
Lampiran 4. Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Persepsi Dukungan Organisasi.....	92
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Final	94
Lampiran 6. Data Kasar Final	101
Lampiran 7. Data Demografi Usia	105
Lampiran 8. Data Demografi Jenis Kelamin	105
Lampiran 9. Data Demografi Masa Kerja	105
Lampiran 10. Data Demografi Pendidikan Terakhir	105
Lampiran 11. Statistika Deskriptif OCB	106
Lampiran 12. Kategorisasi Skor OCB.....	106
Lampiran 13. Statistika Deskriptif Persepsi Dukungan Organisasi	107
Lampiran 14. Kategorisasi Skor Persepsi Dukungan Organisasi.....	107
Lampiran 15. Uji Normalitas	108
Lampiran 16. Uji Linieritas	108
Lampiran 17. Uji Korelasi	109
Lampiran 18. Uji Regresi	109

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu industri jasa yang ikut berkontribusi dalam menggerakkan roda perekonomian negeri. Hal ini dibuktikan dalam data jasa keuangan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) pada tahun 2016 sebesar 2,65%. Dapat dikatakan bank di Indonesia berkontribusi cukup besar terhadap perekonomian. Jika dilihat dari perkembangan jumlah bank tahun 2015-2017 bank di Indonesia juga cukup banyak (Ceriani, Warsindah 2018). Hingga saat ini di Indonesia terdapat 134 daftar nama-nama bank di Indonesia meliputi bank BUMN, bank swasta, bank daerah, bank asing, serta bank Syariah (Zakky, 2018). Peningkatan jumlah bank di Indonesia mengindikasikan tingginya tingkat persaingan antar bank.

Peningkatan kompetisi perbankan di Indonesia sebenarnya mulai terasa sejak adanya keterbukaan perbankan Indonesia, yang diinisiasi dengan dikeluarkan paket kebijakan pada tanggal 1 Juni 1983 (PAKJUN) dengan tujuan memodernisasi perbankan dan kemudian dilanjutkan dengan Paket Oktober (PAKTO) pada tanggal 27 Oktober 1988, yang memberi kemudahan perijinan pendirian bank baru, termasuk pembukaan kantor cabang. Saat itu, dengan dana Rp. 10 miliar saja, para investor sudah bisa mendirikan sebuah bank baru, hal ini menyebabkan peningkatan signifikan pada jumlah bank (Widyastuti & Armanto, 2013).

Tingginya tingkat persaingan perbankan saat ini, membuat perusahaan memiliki banyak tantangan dari dalam maupun luar perusahaan itu sendiri. Kemampuan bersaing yang baik diperlukan suatu bank sehingga mampu bertahan dalam kompetisi yang besar, sehingga suatu bank dapat meningkatkan pada berbagai aspek. Salah satu yang dibutuhkan perusahaan bank saat ini adalah Suber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. Meskipun di era saat ini, banyak perusahaan

bergantung pada teknologi, inovasi, dan mesin, aspek karyawan masih memainkan peran penting dalam memastikan organisasi produktif dan menghasilkan keuntungan.

Sumber daya manusia merupakan komponen utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan berperilaku aktif dalam setiap aktivitas organisasi. Menurut Enshassi dkk, (2007) (dalam Chehrazi & Shafizadeh, 2016) mengungkapkan alasan utama mengapa organisasi gagal mewujudkan tujuannya sendiri dikarenakan mereka tidak secara efektif menggunakan kekuatan manusiannya. Kesuksesan satu organisasi tidak akan bisa tercapai apabila sumber daya manusia dalam organisasi tersebut memiliki kualitas yang buruk. Sehingga keunggulan-keunggulan SDM yang dimiliki harus dipertahankan dan ditingkatkan, sedangkan kelemahannya wajib diperbaiki, sehingga tujuan perusahaan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Rini (dalam Adiwinata 2014) mengungkapkan dalam menunjang kinerja perusahaan untuk mencapai tujuan, maka SDM perlu dimanfaatkan secara optimal. Perusahaan yang mempunyai SDM yang berkualitas akan memberikan juga banyak keuntungan dan andil positif terhadap kegiatan dalam perusahaan.

Garay (2006) (dalam Yuniar, 2011) mengungkapkan bahwa sebuah organisasi menginginkan perilaku karyawan yang siap mengarahkan kinerja seoptimal mungkin. Kinerja optimal yang dimaksud bukan hanya sesuatu yang diinginkan organisasi saja tapi lebih dari target yang sesungguhnya diinginkan. Menurut Konovsky dan Pugh (1989) (dalam Hidayat 2014), perilaku karyawan ditempat kerja dikelompokkan kedalam dua jenis, yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas resminya (*in-the role*) dan perilaku di luar peran resmi (*extra role behaviour*). Pada era sekarang ini, organisasi membutuhkan karyawan yang siap bekerja tidak hanya *in-the role* tapi juga siap bekerja *extra-role*. Robbin dan Judge (2008) (dalam Nafi, 2017) menyatakan majunya organisasi dikarenakan karyawan yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas biasa yang dimiliki karyawan tersebut, tapi dimana karyawan memberikan kinerja yang lebih atau melebihi harapan yang ditargetkan oleh perusahaannya.

Menurut konovsky dan Pugh (1989) (dalam Hidayat 2014) perilaku *extra-role* sangat penting artinya bagi organisasi, dimana dalam jangka panjang dapat berdampak terhadap keberlangsungan organisasi. Peran ekstra ini tidak dapat diwajibkan atau

diharuskan pada seseorang anggota organisasi, karena peran ini secara tidak langsung berada didalam pekerjaan yang sebenarnya. Perilaku di luar peran sering disebut *Organizational citizenship behavior* (OCB) (Purba & Seniati, 2004). *Organizational citizenship behavior* merupakan suatu perilaku yang memberikan keuntungan organisasi dan tidak dilakukan atas dasar kewajiban peran formal ataupun kompensasi tertulis (Serim, dkk 2014).

Organ (1988) mengatakan *organizational citizenship behavior* seringkali didefinisikan sebagai kebebasan untuk memilih perilaku individu yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui dalam sistem *reward*, dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi dari organisasi. Podsakoff dkk, (2000) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku individual yang bersifat bebas secara keseluruhan dapat membantu keefektifan fungsi-fungsi organisasi, namun tidak secara langsung mendapat penghargaan dari sistem formal.

Borman dan Motowildo (dalam Dewayanti, 2007) mengatakan *organizational citizenship behavior* memberikan kontribusi terhadap efektivitas organisasi karena dapat menentukan bentuk dari organisasi, konteks sosial, dan konteks psikologis dalam proses menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Organ (dalam Lepine, Erez, Johnson, 2012) menambahkan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku kontribusi, dalam memelihara dan meningkatkan konteks sosial dan psikologis anggota organisasi yang mendukung kinerja. *Organizational citizenship behavior* juga perilaku yang jika tidak ditampilkan pun tidak akan diberi punishment (Yuniar, dkk, 2011). Menurut Robbins dan Judge (2008) (dalam Adianta dkk 2017), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Johs (dalam Hidayat 2014)) secara rinci menguraikan karakteristik *organizational citizenship behavior* adalah 1) perilaku yang bersifat sukarela dan tidak termasuk dalam uraian jabatan 2) perilaku yang bersifat spontan 3) perilaku yang memiliki kontribusi terhadap keefektifan organisasi dan 4) perilaku yang tidak mudah diambil dan dihargai melalui evaluasi kinerja.

Organ (1988) (dalam Aksel, dkk, 2013) membagi *organizational citizenship behavior* menjadi lima dimensi, yaitu: *Altruism* (sikap inisiatif memberikan bantuan pada orang lain), *Conscientiousness* (melakukan kerja keras untuk melampaui persyaratan yang ada), *Sportmanship* (mentoleransi situasi buruk tanpa berkeluh dan mematuhi peraturan yang ada dalam organisasi), *Courtesy* (menghindari permasalahan kerja dan memberitahu informasi kepada rekan kerja), *Civic Virtue* (memberikan perhatian penuh serta bersikap proaktif ketika berpartisipasi dalam kegiatan organisasinya).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun bisa membantu keefektifan organisasi. Bentuk *organizational citizenship behavior* adalah peran ekstra yang berhubungan dengan perilaku terkait tugas umum dengan perasaan sukarela. Perilaku tersebut dapat berupa tindakan sukarela membantu orang, relawan mengambil tanggung jawab ekstra, bertahan dengan antusiasme ekstra dan lain sebagainya. Selain itu dikatakan perusahaan yang mempunyai karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* kinerjanya akan lebih baik sehingga memang diperlukan perusahaan-perusahaan saat ini.

PT. Bank XYZ, yang merupakan salah satu perusahaan perbankan Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. PT. Bank XYZ sendiri sudah berdiri cukup lama. Karena itu dengan persaingan yang semakin banyak, PT. Bank XYZ harus menunjukkan keunggulannya. Perusahaan PT. Bank XYZ juga dituntut untuk melayani nasabah dan dituntut untuk menjunjung tinggi profesionalitas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nasabah puas.

Tujuan PT. Bank XYZ salah satunya adalah untuk terus berkembang dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan para nasabah, oleh karena itu diperlukan karyawan yang bisa bekerja dengan optimal bahkan lebih dari harapan. Tujuan lainnya adalah menggunakan secara efektif kelebihan dan menjunjung tinggi kepedulian terhadap kesejahteraan masyarakat dan lingkungan bekerja. Tujuan-tujuan perusahaan dapat berjalan apabila karyawan bank dapat menunjukkan perilaku kinerja

yang baik. Karyawan juga menjadi komponen utama sebuah perusahaan, hal ini terlihat dari karyawan perusahaan bank yang dituntut untuk sempurna. *Frontliner* yang menghadapi langsung para nasabah harus memperhatikan penampilan diri. Penampilan diri dan kedisiplinan pada karyawan merupakan suatu prioritas utama yang harus dijaga. Banyak yang memperkirakan waktu bekerja karyawan bank singkat karena operasional bank normalnya adalah mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 tapi untuk karyawan Bank *Office* jam kerja adalah termasuk panjang, yaitu hingga 9 jam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan PT. Bank XYZ berinisial M yang mengaku bahwa ia masih sering telat masuk kantor. Satu bulan terakhir bahkan M sudah telat sebanyak tiga kali. Waktu keterlambatanpun bervariasi dari 6 menit sampai 30 menit. Karyawan M juga mengaku pernah beristirahat melebihi waktu yang ditentukan oleh perusahaan, yakni paling lama adalah satu jam. Dimana di PT. Bank XYZ waktu istirahat terhitung mulai dari pukul 12.00 sampai dengan 13.00 dan M pernah kembali lagi ke kantor sekitar pukul 14.00. Bagi M sendiri bekerja di perusahaan jasa perbankan cukup padat. Inisiatif rekan kerja dalam membantupun pekerjaan terkadang terasa masih kurang bagi M. Selain, itu wawancara juga dilakukan oleh karyawan lainnya yaitu karyawan berinisial A. Ia juga mengaku bahwa hampir setiap hari ia telat masuk kantor dan terkadang juga suka mengulur-ngulur jam istirahat melebihi waktu yang ditentukan hal ia juga mengakui meski terkadang juga sudah ada ditempat kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan ia tidak langsung bekerja. Karyawan A juga mengaku masih suka menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi seperti memprint atau memfotocopy hal yang tidak bersangkutan dengan pekerjaannya.

Wawancara juga dilakukan langsung dengan salah satu karyawan HR di PT. Bank XYZ. Perwakilan HR berinisial A mengatakan memang masih ada karyawan di PT. Bank XYZ beristirahat melebihi waktu yang ditentukan terutama pada hari jumat dimana istirahat terhitung pukul 11.30 sampai 13.30 namun orang bisa kembali ke kantor pada pukul 14.00 atau lebih terutama bagi karyawan wanita. Selain itu diungkapkan juga masih ada beberapa karyawan yang suka telat masuk kantor. Waktu

telatpun beragam. Waktu kerja di bank PT. Bank XYZ sendiri adalah pukul 08.30 namun masih ada karyawan yang baru datang pada pukul 09.00.

Berdasarkan hal-hal dari wawancara tersebut, diketahui bahwa masih adanya sikap tidak disiplin dan tidak kooperatif Karyawan PT. Bank XYZ terhadap peraturan perusahaan. Hal ini mencerminkan tidak terwujudnya *organizational citizenship behavior* dalam perusahaan, didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Azhar Karim (2010) dan Gunawan, dkk (2016) bahwa sikap tidak disiplin karyawan seperti keterlambatan dan waktu istirahat melebihi dari batas waktu yang telah ditentukan mengindikasikan adanya *organizational citizenship behavior* yang rendah. Hal-hal seperti di atas tentu saja tidak bisa dibiarkan begitu saja adanya perilaku indisipliner karyawan tentunya menyebabkan tertundanya aktivitas perusahaan dalam menghasilkan pelayanan optimal yang berdampak pada efektivitas perusahaan.

Organizational citizenship behavior merupakan suatu hal yang harus mendapatkan perhatian serius, karena memberikan keuntungan harus ada usaha dan peran baik dari perusahaan yang bersangkutan, karena *organizational citizenship behavior* tidak dapat muncul begitu saja. Meningkatkan ataupun menumbuhkan *organizational citizenship behavior* dalam diri karyawan, perusahaan harus melakukan sesuatu. Organ, dkk (2006) mengatakan motivasi individu untuk menampilkan *organizational citizenship behavior* juga ditentukan oleh seberapa karyawan merasa perlu untuk menampilkan perilaku tersebut. Karyawan akan mencoba untuk meningkatkan usaha dalam bekerja harus mengetahui keuntungan apa yang akan karyawan itu dapat bila menunjukkan perilaku tersebut.

Organ dan Ryan (dalam Widodo, 2015) menyatakan *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan anggota organisasi dibangun dari hubungan positif antara anggota organisasi dengan organisasinya. Organisasi juga harus dapat memberikan perilaku positif atas perilaku anggota yang telah memberikan usaha pada organisasi tersebut. Karyawan akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* didapat salah satunya dari persepsinya akan dukungan dari perusahaan kepada karyawan yang tinggi (Wu & Liu, dalam Marthing dan Cristine 2018).

Menurut Eisenberger dkk (1986) persepsi dukungan organisasi adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) (dalam Liu dkk, 2014) persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan tentang apa yang sampai saat ini telah karyawan tersebut terima dari organisasi atau bisa didefinisikan sebagai gambaran bagaimana kualitas karyawan dengan organisasinya.

Konsep persepsi dukungan organisasi sendiri dikembangkan oleh Eisenberger tahun 1986 (dalam Putra 2013) didasarkan oleh pandangan *social exchange theory* dan *reciprocity norm* dijelaskan melalui perspektif hubungan karyawan dan organisasi. Menurutnya hubungan karyawan dengan organisasi memiliki hubungan timbal balik (*social exchange relationship*) dimana organisasi akan menawarkan kondisi kerja dan imbalan baik, dengan harapan karyawan akan membalas dengan menunjukkan adanya loyalitas dan usaha kerja yang lebih baik. Ketika karyawan merasa telah didukung oleh perusahaan maka akan muncul *reciprocity norm*, yang dimaksud adalah karyawan akan merasa wajib membalas perilaku baik yang diterimanya (Gouldner, 1960 dalam Putra 2013). Persepsi dukungan organisasi sendiri dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu aspek Penghargaan pada Kontribusi Karyawan dan Perhatian atau Peduli terhadap Kesejahteraan Karyawan (Rhoades & Eisenberger dalam Mujiasih 2015).

Penelitian ini juga dilatar belakangi beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi referensi. Salah satu studi terkait juga pernah dilakukan oleh Alimatus Sahra (2017) dimana hasil yang didapat menunjukkan terdapat hubungan positif antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu penelitian juga pernah dilakukan oleh Danang Siaga Putra (2013) yang juga menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan uraian di atas, Peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*. Sehingga peneliti tertarik untuk melihat apakah terdapat Pengaruh Persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini juga

dikhususkan pada Karyawan PT. Bank XYZ, dikarena pada era globalisasi ini perusahaan jasa perbankan sangat sengit akan persaingan. Kesimpulannya, fokus masalah dalam penelitian adalah membuktikan apakah terdapat Pengaruh Persepsi dukungan terhadap *Organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Bank XYZ?
2. Apakah terdapat Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar Pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas maka perlu suatu pembatasan masalah. Adapun Batasan permasalahan dalam penelitian ini “Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan bahwa rumusan masalah penelitian adalah “Apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ?”

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat teoritis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan baru bagi mahasiswa khususnya dibidang psikologi.
 - b. Memberikan sumbangan yang bermanfaat terhadap pengembangan ilmu Psikologi khususnya bidang Industri dan Organisasi.
 - c. Menjadi referensi maupun data tambahan bagi penelitian terkait dimasa mendatang, hendaknya bisa meneliti lebih lanjut atau dalam hal-hal yang berhubungan dengan *organizational citizenship behavior*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak perusahaan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan dan pertimbangan untuk dapat memberikan dukungan organisasi pada karyawan dalam perusahaan.
 - b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian yang didapat dapat dijadikan bahan informasi, masukan dan evaluasi karyawan untuk menunjukkan *organizational citizenship behavior* di tempat kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Organizational Citizenship Behaviour*

2.1.1 Definisi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Konsep *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pertama kali didiskusikan dalam literatur penelitian yang dilakukan pada awal tahun 1980an oleh Organ dan Bateman (dalam Lubis 2016). Organ 1998 mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) seringkali didefinisikan sebagai kebebasan untuk memilih perilaku individu yang secara tidak langsung diakui dalam sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan serta keefisienan fungsi organisasi. Selain itu *organizational citizenship behaviour* juga memiliki sifat sukarela dan bebas karena perilaku tersebut merupakan pilihan personal bukan sebagai persyaratan peran atau deskriptif jabatan yang secara jelas dituntut (Podsakoff, dkk 2000)

Menurut Robbins (dalam Lubis 2016) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Borman dan Motowildo (dalam Dewayanti, 2007) mengatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* (OCB) memberikan kontribusi pada efektivitas organisasi karena menentukan bentuk organisasi, konteks sosial, dan konteks psikologis dalam menyelesaikan tugas serta proses penyelesaian tugas tersebut.

Organ dan Ryan (dalam Dian 2014) mengatakan kontribusi *organizational citizenship behavior* merupakan penyumbang yang mungkin atau tidak mungkin menguntungkan pada masa depan. Karyawan yang memperlihatkan *organizational citizenship behavior* tidak langsung dan tidak pasti mendapatkan penghargaan,

dibanding dengan kontribusi formal seperti produktivitas yang tinggi atau teknik yang baik atau solusi yang inovatif.

Dari kesimpulan di atas dapat dikatakan kontribusi *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Bentuk *organizational citizenship behavior* adalah peran ekstra dalam arti berhubungan dengan individu dalam berperilaku terkait tugas umumnya dengan perasaan sukarela.

2.1.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behaviour*

Organ (1988) membagi *organizational citizenship behavior* menjadi 5 Dimensi (dalam Aksel, dkk, 2013), yaitu: *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue*.

1. *Altruisme*

Altruisme adalah perilaku yang bersifat membantu yang dilakukan individu dalam organisasi atau perusahaan yang meringankan pekerjaan (Organ 1988, dalam Purba & Seniati, 2004). Salah satu bentuknya adalah selalu berusaha memberikan bantuan kepada rekan kerja, sehingga dapat mencegah terjadinya *bottleneck* di dalam aliran pekerjaan. Contoh Perilaku-perilaku lainnya yang terkait dengan *altruisme* antara lain, secara sukarela membantu proses orientasi bagi karyawan baru, membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih, membantu mengerjakan pekerjaan rekan kerja atau teman yang sedang tidak dapat hadir atau masuk kantor, memberikan bantuan pada tamu perusahaan yang memerlukan informasi (Organ dkk, 2006).

2. *Courtesy*

Courtesy adalah bentuk perilaku-perilaku membantu rekan kerja dalam mencegah timbulnya masalah-masalah yang berhubungan dengan pekerjaan, dengan cara memberikan informasi, konsultasi serta menghargai kebutuhan rekan kerja (Organ 1988, dalam Purba, Seniati, 2004). Perilaku-perilaku yang menunjukkan *courtesy* antara lain, mencegah atau menghindari terjadinya

konflik dalam perusahaan, memperhitungkan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap rekan kerja, memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh rekan kerja, serta membahas terlebih dahulu dengan rekan kerja mengenai keputusan yang akan diambil yang sekiranya dapat berdampak terhadap rekan kerja (Organ dkk., 2006).

3. *Sportsmanship*

Sportsmanship merupakan dimensi yang didalamnya menunjukkan perilaku-perilaku toleransi individu pada situasi yang kurang ideal ditempat kerjanya tanpa mengeluh. (Organ 1988, dalam Purba, Seniati, 2004). Podsakoff dan Mackenzie (2000) (dalam Abdullah, Mahr, 2016) menyimpulkan bahwa *sportsmanship* memiliki beberapa keuntungan yaitu mampu meningkatkan oril kelompok kerja dan pada akhirnya dapat berefek pada menurunnya *turnover* karyawan. Perilaku-perilaku *sportsmanship* contohnya meliputi, tidak mengeluh mengenai hal-hal kecil yang tidak terlalu penting dalam pekerjaan, tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh organisasi serta mencoba menciptakan situasi terbaik meskipun sedang ada masalah dalam perusahaan (Organ dkk, 2006).

4. *Civic Virtue*

Perilaku yang ditunjukkan dimensi ini adalah perilaku individu terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang bersakutan dengan organisasi serta peduli terhadap keberlangsungan hidup organisasi (Organ 1988, dalam Purba, Seniati, 2004). Contoh perilaku-perilaku yang ada dalam dimensi ini berupa kehadiran aktif individu dalam rapat kerja, memberikan pendapat terhadap permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan, membaca dan menjawab email yang berhubungan dengan pekerjaan, dan aktif berpartisipasi dalam kegiatan organisasi (Organ dkk, 2006)

5. *Conscientiousness*

Perilaku dalam dimensi *conscientiousness* ini adalah perilaku individu yang menunjukkan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan di organisasinya (Organ 1988; dalam Purba, Seniati, 2004). Dimensi

ini juga merupakan gambaran perilaku yang menunjukkan dedikasi karyawan untuk pekerjaannya (Organ 1988, dalam Abdullah & Akhar 2016). Perilaku pada dimensi ini tentu saja tidak sebatas pada kepatuhan terhadap aturan saja, namun lebih dari kepatuhan umum yang memang tertulis di dalam norma-norma yang berlaku di dalam organisasi. Contoh perilaku *conscientiousness* dalam suatu perusahaan seperti memiliki tingkat kehadiran yang tinggi (di atas rata-rata), tidak mengulur-ngulur waktu pada jam istirahat (menambah jam istirahat), menggunakan fasilitas kantor seperlunya atau untuk kebutuhan pekerjaan saja serta tidak melakukan banyak pembicaraan yang tidak terkait dengan pekerjaan, sehingga karyawan waktunya produktif dalam bekerja dan bila karyawan menggunakan SD perusahaan sesuai dengan peraturan perusahaan, tentu saja bisa meningkatkan efisiensi (Organ dkk, 2006).

Sedangkan Williams dan Anderson (dalam Lubis 2016) membagi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi dua kategori, yaitu OCB-O dan OCBI. OCB-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, seperti kehadiran di tempat kerja tinggi, serta mentaati peraturan informal yang ada demi memelihara ketertiban. Sedangkan, OCB-I merupakan perilaku memberikan manfaat langsung bagi individu lain namun secara tidak langsung memberikan kontribusi bagi organisasi, seperti membantu rekan yang tidak dapat hadir dan mempunyai perhatian secara pribadi pada karyawan lain atau rekan kerja. Kedua bentuk perilaku tersebut kedua-duanya akan meningkatkan fungsi keorganisasian dan berjalan melebihi jangkauan dari deskripsi pekerjaan yang resmi.

2.1.3 Faktor-faktor pendorong *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Lubis (2016) faktor-faktor yang memengaruhi munculnya *Organizational citizenship behavior* (OCB) meliputi:

a. Budaya dan Iklim Organisasi

Konovsky dan Pugh (dalam Lubis, 2016) menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya,

mereka akan membalasnya, dengan *organizational citizenship behavior*.

b. Kepribadian dan Suasana Hati

Menurut Elanain (dalam Lubis, 2016) kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini dijadikan implikasi praktis yang penting bagi perusahaan dalam proses seleksi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang penting dalam memprediksi *organizational citizenship behavior*. Selain itu, menurut Purba dan Seniati (dalam Lubis, 2016), kepribadian memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap *organizational citizenship behavior*. Peneliti melihat dari sisi budaya karyawan Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Semakin terikat karyawan secara emosional dengan perusahaan semakin cenderung ia mau membantu rekan kerja dan atasan, mencegah terjadinya masalah dalam bekerja, semangat dan hal-hal lain yang bisa termasuk dalam *organizational citizenship behavior*.

c. Kualitas Interaksi antara Atasan dan Bawahan

Semakin tinggi persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, maka makin tinggi *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Sehingga Persepsi kualitas antara atasan dan bawahan juga merupakan faktor yang menyebabkan *organizational citizenship behavior*. Menurut Wayne, Shore, dan Leden (dalam Lubis, 2016), karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan.

d. Masa Kerja

Menurut Sommer, Bae, dan Luthans (dalam Lubis, 2016), mengemukakan masa kerja dapat berfungsi sebagai salah satu prediktor terjadinya *organizational citizenship behavior* (OCB) karena variable-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.

e. Jenis Kelamin

Morrison 1994 (dalam Lubis, 2016) telah membuktikan perbedaan persepsi

terhadap *organizational citizenship behavior* antar jenis kelamin yaitu pria dan wanita. Wanita lebih menganggap *organizational citizenship behavior* merupakan bagian perilaku *in-role* dibanding pria. Bukti-bukti telah menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasikan harapan kelompok, aktivitas menolong dan rasa kebersamaan sebagai bagian dari pekerjaan mereka.

2.1.4 Dampak *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil penelitian mengenai pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja organisasi menurut Podsakoff dkk (dalam Dian, 2014) terdiri dari;

1. *Organizational Citizenship Behavior* Meningkatkan Produktivitas Rekan Kerja.

Karyawan yang menolong rekan kerja akan mempercepat penyelesaian tugas dan membuat meningkatnya produktivitas rekan kerja tersebut pula. Seiring itu juga akan membantu menyebarkan *best practice* keseluruhan unit kerja atau kelompok kerja.

2. *Organizational Citizenship Behavior* Meningkatkan Produktivitas Manajer.

Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* membuat dan membantu manager dapat mendapatkan saran serta umpan balik berharga dari karyawan yang berdampak pada peningkatan keefektivitas unit kerja. Perilaku dari OCB juga membuat karyawan menghindari terjadi konflik dengan rekan kerja yang juga akan menolong manager terhindar dari krisis manajemen.

3. *Organizational Citizenship Behavior* Menghemat Sumber Daya yang dimiliki Manajemen dan Organisasi secara Keseluruhan.

Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah suatu pekerjaan tanpa melibatkan manager, hal tersebut bisa membuat manager memakai waktunya untuk melakukan tugas atau hal lain, seperti membuat rencana. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawalan minimal dari atasan atau manajernya tersebut

sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggungjawab lebih besar pada karyawannya. Artinya, manajer bisa melakukan tugas yang lebih penting dari waktu yang diperoleh. Karyawan lama dapat membantu melakukan orientasi dan pelatihan pada karyawan baru sehingga membantu perusahaan mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Karyawan yang memperlihatkan perilaku *sportsmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu banyak untuk mendengar keluhan-keluhan kecil dari karyawan pula.

4. *Organizational Citizenship Behavior* Membantu Menghemat Energi Sumber Daya Langka untuk Memelihara Fungsi Kelompok.

Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral dan kerekatan kelompok yang ada didalamnya, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan waktu dan energi untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Karyawan yang melakukan perilaku *courtesy* pada rekan kerja akan membuat konflik dalam kelompok berkurang sehingga waktu dalam menyelesaikan permasalahan atau konflik kelompok juga berkurang.

5. *Organizational Citizenship Behavior* menjadi Sarana Efektif untuk Mengoordinasi Kegiatan-Kegiatan Kelompok Kerja.

Karyawan yang menampilkan *civic virtue* seperti, berpartisipasi aktif dalam perusahaan juga hadir dalam berbagai aktivitas perusahaan akan membantu koordinasi antar anggota kelompok, yang akhirnya meningkatkan efektivitas dan efisien dalam kelompok tersebut. Menampilkan perilaku *courtesy* seperti memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain akan menghindari munculnya masalah sehingga menghemat waktu dan tenaga.

6. Meningkatkan Kemampuan Organisasi untuk Menarik dan Mempertahankan Karyawan Terbaik.

Perilaku *organizational citizenship behavior* seperti menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan dan perasaan saling memiliki antar kelompok anggota, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja organisasi dan membantu perusahaan menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.

Memberi contoh pada karyawan merupakan contohnya, perilaku *sportsmanship* (tidak mengeluh karena masalah kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen.

7. *Organizational Citizenship Behavior* Meningkatkan Stabilitas Kinerja Organisasi.

Perilaku *organizational citizenship behavior* lainnya seperti membantu tugas rekan kerja yang tidak dapat hadir atau mempunyai beba kerja lebih akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja. Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi dengan konsisten.

8. *Organizational Citizenship Behavior* Meningkatkan Kemampuan Organisasi untuk Beradaptasi dengan Perubahan Lingkungan.

Karyawan yang secara aktif berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan organisasi akan membantu mendapatkan informasi lebih cepat dan membantu menyebarkan informasi yang dianggap penting dan harus diketahui organisasi dan karyawannya. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientious* seperti kesediaan mempelajari keahlian baru atau kesediaan memikul tanggungjawab lebih besar akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar.

2.1.5 Pengukuran *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behaviour dapat diukur dengan menggunakan instrumen *Organizational Citizenship Behaviour Scale* (OCBS) yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengukur *Organizational Citizenship Behaviour* yang dibuat oleh Podsakoff, Mackenzie, Moorman, Fetter tahun 1990. Alat ukur OCBS ini dibuat untuk mengukur kelima dimensi *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, *civic virtue*. Skala ini terdiri dari 24 item yang menggunakan skala Likert dengan tujuh pilihan jawaban, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

2.2. Persepsi Dukungan Organisasi

2.2.1. Definisi Persepsi dukungan Organisasi

Persepsi dukungan Organisasi sendiri dikenalkan oleh Eisenberger, Huntington, Hutchinson dan Sowa pada tahun 1986. Persepsi dukungan Organisasi yang dikembangkan oleh Eisenberger didasarkan oleh pandangan *social exchange theory* dan *reciprocity norm* (Gouldner, 1960 dalam Putra 2013) dijelaskan melalui perspektif hubungan karyawan dan organisasi. Menurut Eisenberger dkk (1986) hubungan antara karyawan dengan organisasinya adalah suatu hubungan timbal balik sosial (*social exchange relationship*) dimana organisasi akan menawarkan karyawan kondisi kerja dan imbalan yang baik, dengan harapan karyawan akan menunjukkan adanya loyalitas dan usaha kerja yang lebih baik. Ketika karyawan merasa telah didukung oleh organisasi, maka akan muncul *reciprocity norm*, yang dimaksud adalah karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaannya akan merasa wajib membalas perlakuan baik yang diterimanya (Gouldner, 1960 dalam Putra 2013).

Berdasarkan penelitian Eisenberger dkk (dalam Mujiasih 2015) juga menyatakan bahwa karyawan menganggap pekerjaan mereka sebagai hubungan timbal balik yang menggambarkan ketergantungan relatif. Karyawan melihat sejauh mana organisasi akan mengakui dan menghargai usaha mereka, serta mendukung kebutuhan *socio-emotional* mereka dan sebagai karyawan mereka akan membalas dengan memperlakukan organisasinya dengan baik. Jadi usaha karyawan akan ditukarkan dengan keuntungan dari organisasi (gaji, jaminan sosial dsb) dan pemenuhan kebutuhan sosio emosional (kepercayaan diri, pengakuan, prestasi dan penghargaan) yang diterima oleh karyawan dalam organisasinya. Sehingga timbal balik ini dilakukan baik oleh organisasi maupun karyawan, dimana perlakuan baik yang diterima salah satu pihak harus dibalas juga, sehingga menghasilkan keuntungan bagi kedua belah pihak yang bersangkutan tersebut.

Definisi Persepsi Dukungan Organisasi menurut Eisenberger dkk (1986) adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) (dalam Liu dkk, 2014) Persepsi Dukungan Organisasi merupakan persepsi

karyawan tentang apa yang saat ini telah ia terima dari organisasi, atau gambaran bagaimana kualitas karyawan dengan organisasi dimana dia berkeja.

Robbins (dalam Mujiasih 2015) mengatakan persepsi dukungan organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Kecuali jika manajemen tidak mendukung bagi karyawan, karyawan dapat melihat tugas-tugas tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan dan memperlihatkan hasil kerja yang tidak efektif untuk organisasi. Persepsi dukungan organisasi juga didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada karyawan dan sejauh mana organisasi memberikan dukungan kepada karyawan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan pada karyawan.

Sehingga dari penjelasan definisi para tokoh di atas dapat di simpulkan persepsi dukungan organisasi adalah persepsi dengan keyakinan karyawannya mengenai sejauh mana organisasi memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan yang ia terima serta sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan.

2.2.2 Aspek Persepsi Dukungan Organisasi

Menurut Rhoades dan Eisenberger (dalam Mujiasih 2015) persepsi dukungan organisasi memiliki aspek-aspek yang berasal dari definisinya, yaitu sebagai berikut:

a. Penghargaan pada Kontribusi Karyawan (*Valuation of Employees' Contribution*)

Penghargaan yang diberikan organisasi atau perusahaan terhadap usaha atau kontribusi yang telah dilakukan karyawan berupa pengakuan dan perhatian, promosi dan gaji, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan karyawan untuk dapat melakukan pekerjaannya sebaik mungkin.

b. Perhatian atau Peduli terhadap Kesejahteraan Karyawan (*Care about Employees' Well -Being*) Perhatian yang diberikan organisasi dapat berupa memperhatikan kesejahteraan karyawan, mendengarkan pendapat atau keluhan karyawan yang diberikan dan memperhatikan pekerjaan karyawan.

Sedangkan menurut Allen & Brady (dalam Prasetyo, 2016) mengemukakan aspek atau indikator yang menjadi perhatian utama karyawan, yaitu:

1. Sikap Organisasi terhadap ide-ide Karyawan.

Persepsi karyawan akan menjadi positif apabila organisasi mendengarkan dan menggunakan ide karyawan. Sebaliknyapun begitu, bila perusahaan menolak ide karyawan dan melakukan segala sesuatu sendiri persepsi akan menjadi negatif.

2. Sikap Terhadap Masalah yang dihadapi Karyawan.

Karyawan akan melihat tidak ada dukungan yang diberikan organisasi terhadap karyawan yang bersangkutan bila perusahaan tidak menunjukkan usaha membantu karyawan dalam menghadapi masalah.

3. Sikap terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan.

Karyawan melihat bahwa organisasi memberikan dukungan agar setiap orang dapat bekerja secara optimal demi tercapainya tujuan bersama antara perusahaan dan karyawan.

2.2.3 Faktor- Faktor Pendorong Persepsi Dukungan Organisasi

Rhoades & Eisenberger, (2002), mengungkapkan terdapat tiga bentuk umum perlakuan yang dirasakan istimewa oleh karyawan dari organisasi yang meningkatkan POS, yakni keadilan yang diterima (*fairness*), dukungan supervisor (*supervisor support*), dan imbalan dan kondisi kerja (Rhoades& Eisenberger, 2002).

1. Keadilan (*fairness*)

Cropanzano dan Greenberg (dalam Rhoades & Eisenberger 2002) membedakan keadilan di perusahaan menjadi dua aspek, yaitu aspek struktural dan aspek sosial. Aspek struktural melibatkan peraturan-peraturan formal dan kebijakan perusahaan mengenai keputusan-keputusan yang dapat berdampak kepada karyawan. Sedangkan, aspek sosial dalam keadilan procedural di dalam perusahaan meliputi memperlakukan karyawan dengan berperi kemanusiaan dan respek dan lain sebagainya. Hasil meta-analisis yang dilakukan oleh

Rhoades dan Eisenberger (2002) menyatakan bahwa *fairness* memiliki hubungan positif yang paling kuat dengan persepsi dukungan organisasi.

2. Dukungan dari Supervisor (*Supervissor Support*)

Karyawan akan memperhatikan seberapa besar supervisor menilai kontribusi yang diberikan mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Supervisor sendiri adalah perantara perusahaan dan karyawan yang memiliki tanggungjawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja anak buahnya. sehingga karyawan mempersepsikan perlakuan dari *supervisor* sebagai indikasi dari perlakuan organisasi (Levinson, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Oleh karena itu, karyawan cenderung menganggap dukungan yang diberikan oleh supervisor sebagai dukungan yang diberikan perusahaan secara langsung.

3. *Organizational Rewards & Job Condition*

Rewards dianggap sebagai sesuatu yang penting oleh karyawan dalam perusahaan karena bias dianggap sebagai suatu bentuk dukungan. Selain itu, karyawan juga merasa keberadaannya dianggap ada oleh perusahaan apabila mereka diberikan otonomi, seperti diberikan kebebasan untuk mengatur pekerjaannya, mengatur jadwal berbagai tugas, dan mengatur prosedur kerja sendiri.

2.2.4 Dampak Persepsi dukungan Organisasi

Berikut merupakan beberapa dampak terjadinya Persepsi Dukungan Organisasi:

a. Afeksi Terkait dengan Pekerjaan

Rhodaes & Eisenberger (2002) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi dapat memengaruhi reaksi efektif karyawan terhadap pekerjaannya, seperti mood positif. Persepsi dukungan organisasi dapat memunculkan kepuasan kerja melalui peningkatan ekspektasi imbalan melalui performansi, pemenuhan kebutuhan sosio-emosional dan ketersediaan bantuan yang dibutuhkan karyawan. Peran persepsi dukungan organisasi juga diperjelas

dengan beberapa penelitian yang menunjukkan hubungan dengan kepuasan kerja dan dimensi komitmen kerja.

b. Mengurangi Tegangan

Rhoades dan Eisenberger (2002) menjelaskan dengan melalui pemenuhan bantuan emosional dan ketersediaan bantuan emosional ketika ditempat kerja terutama menghadapi rutinitas yang padat. Melalui persepsi dukungan organisasi dapat membantu pengurangan aversif psikologi dan reaksi psikomatis terhadap stressor. Karyawan dengan persepsi dukungan tinggipun mengurangi stress yang dihadapi karyawan.

c. Berkurang keinginan Turnover

Dalam penelitian Allen dkk tahun 2003 (dalam Stanis, 2016) menemukan hubungan negative antara persepsi dukungan organisasi dengan keinginan *turnover*. Hal ini dijelaskan dengan teori hubungan timbal balik atau yang bisa disebut *social exchange theory*. Teori tersebut juga menjelaskan bahwa manusia memiliki kecenderungan membalas perilaku baik yang diberikan organisasinya. Karyawan akan membalas perilaku baik bisa dengan retensi kerja lebih besar atau performa lebih baik.

d. Sikap terhadap Pekerjaan

Beheshifar dkk tahun 2012 (dalam Stanis, 2016) menjelaskan organisasi berperan penting dalam memenuhi kebutuhansosio-emosional sehingga karyawan akan menilai organisasinya. Penilaian tersebut nantinya akan memengaruhi sikap, perform, motivasi karyawan. Penilaian yang positif akan menimbulkan ekpektasi karyawan terhadap imbalan lebih bila dirinya juga memberikan kontribusi lebih pada perusahaan. Oleh karena itu karyawan yang memiliki persepsi positif akan berperilaku positif pula.

e. Kinerja dan Motivasi Kerja

Dalam penelitian yang dilakukan Agustina tahun 2012 (dalam Satanis, 2016) menemukah pengaruh Persepsi Dukungan Organisaai terhadap kinjer karyawan melalui motivasi kerja.

2.2.5 Pengukuran Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi Dukungan Organisasi dapat diukur dengan menggunakan instrumen pengukuran. *Survey of Perceived Organizational support* (SPOS) milik Eisenberger, Huntington, Hutchison, Sowa tahun 1986. Skala ini terdiri dari 36 item. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) SPOS skala mengacu pada aspek penghargaan terhadap kontribusi (*valuation of contribution*) dan perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan (*care about well-being*). SPOS terdiri dari 36 item yang menggunakan skala Likert dengan dengan tujuh pilihan jawaban, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

2.3 Karyawan Bank

2.3.1 Definisi Karyawan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, karyawan didefinisikan sebagai semua orang yang mendapatkan gaji karena bekerja di suatu organisasi tertentu. (dalam Christy, 2014).

2.3.2 Definisi Bank

Di era globalisasi sekarang, Bank menjadi salah satu perusahaan yang memiliki peran dal pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hampir semua faktor usaha membutuhkan bank sebagai mitra dalam melakukan transaksi keuangan. Baik sektor usaha individu maupun organisasi saat ini akan membutuhkan bank sebagai pendukung aktivitas keuangan untuk memperlancar usaha. Menurut UU perbankan nomer 10 tahun 1988, Bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka peningkatan taraf hidup masyarakat banyak (Christy 2014).

Menurut Budisantoso dan Nuritomo (dalam Christy 2014), pada umumnya bank memiliki fungsi sebagai perantara keuangan untuk menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali dengan tujuan-tujuan tertentu. Bank dapat juga berfungsi sebagai:

a. *Agent of Trust*

Bank adalah lembaga yang landasannya adalah kepercayaan baik dalam hal penghimpunan maupun penyaluran dana. Tantangannya adalah membuat masyarakat percaya bank akan mengelola dan menyalurkan dana mereka dengan baik

b. *Agent of Service*

Bank adalah lembaga yang mengatur pergerakan dana untuk pembangunan ekonomi. Disamping melakukan penyaluran dan penghimpunan dana, bank juga menawarkan jasa pada masyarakat. Jasa yang ditawarkan pun beragam, bisa berupa penitipan barang berharga, pemberian jaminan, jasa pengiriman uang, dan penyelesaian tagihan.

c. *Agent of Development*

Bank juga merupakan lembaga yang menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi dibergabagai sektor salah satunya sektor rill. Kegiatan penyaluran, penghimpunan tersebut membuat masyarakat dapat melakukan investasi, distribusi, konsumsi barang dan juga jasa yang berhubungan dengan uang. Kelancaran kegiatan tersebut juga membuat perekonomian pada masyarakat ikut lancar.

Menurut Ismail (dalam Christy 2014), bank dapat pula berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan yang menjmebatani dua nasabah yaitu pemilik dan orang yang membutuhkan. Bank menyalurkan dana dalam bentuk kredit yang secara garis besar berbentuk modal kerja, konsumsi dan investasi. Bank juga dapat menghimpun dana dalam banyak bentuk seperti tabungan, simpanan giro, deposito dll.

2.3.3 Karyawan Perbankan

Karyawan perbankan adalah seseorang yang berkerja di perusahaan bank dalam berbagai posisi. Terdapat beberapa struktur dan posisi berbeda pada setiap bank bahkan di tingkat kantor cabang atau kantor pusat. Bank kantor cabang biasanya memiliki

struktur posisi yang lebih sederhana dibanding kantor pusat begitupun pada pekerjaannya (Christy 2014).

2.4 Tinjauan Pustaka Mengenai Hubungan Persepsi Dukungan Organisasi & *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational Citizenship Behavior merupakan suatu konsep yang sudah lama berkembang sekaligus menjadi harapan bagi organisasi untuk mempekerjakan karyawan yang memiliki perilaku OCB. Banyak kalangan berpendapat bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan harus menjadi perhatian serius agar perusahaan dapat lebih baik lagi. Menurut Organ tahun 1988, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung diakui dalam sistem reward dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. Bagi perusahaan Bank *organizational citizenship behavior* memberikan berbagai manfaat seperti peningkatan profuktifitas, meningkatkan kemampuan organisasi untuk mempertahankan sumber daya manusia, dsb.

Peran perusahaan tempat bekerja tidak terlepas dalam memunculkan *organizational citizenship behavior* tersebut. Perusahaan Bank perlu mengupayakan agar karyawannya mempunyai kinerja baik demi mewujudkan efektifitas organisasi sehingga dukungan dari organisasi merupakan salah satu faktor penting untuk menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal. Namun apabila karyawannya saja berfikir bahwa organisasi tempat bekerja tidak memberikan dukungan berupa penghargaan kontribusi atau kepedulian tentang kesejahteraan mereka karyawan juga akan kurang peduli juga terhadap perusahaan.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Organ dan Ryan (dalam Widodo, 2015) menyatakan *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan anggota organisasi dibangun dari hubungan positif antara anggota organisasi dengan organisasinya. Wui dan Liu (dalam Marthing dan Cristine 2018) menyatakan karyawan akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* apabila persepsinya akan dukungan dari organisasi

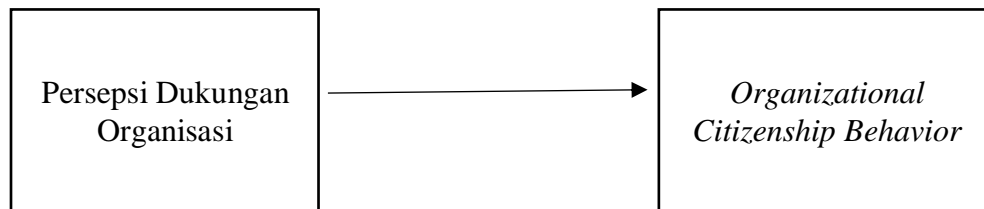
dari karyawan tersebut tinggi. Studi Shore dan Wayne juga mengemukakan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan dengan *organizational citizenship behavior*. Menurut Eisenberger dkk (1986) Persepsi dukungan Organisasi adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya. Oleh sebab itu, sangat penting bagi organisasi untuk memberikan. Beberapa data penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior*.

Penjelasan di atas telah memaparkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan terkait terbentuknya *organizational citizenship behavior* pada karyawan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan khususnya Karyawan Bank.

2.5 Kerangka Konseptual

Persepsi Dukungan Organisasi adalah keyakinan global karyawannya mengenai sejauh mana organisasi memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan karyawan serta menghargai kontribusi karyawan tersebut dalam organisasi. Ketika karyawan merasa telah didukung oleh organisasi atau karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaannya akan berusaha membalas perlakuan baik yang diterimanya. Jadi ketika karyawan merasa kebutuhan sosio emosional yang diterima dengan baik dalam organisasinya karyawan akan membalas dengan perilaku usaha lebih dalam pekerjaannya. Karena karyawan yang diberikan persepsi dukungan organisasi akan merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya atau memberi kinerja lebih baik. Salah satu hal yang positif yang bisa dimunculkan untuk memberikan kinerja lebih baik adalah *organizational citizenship behavior*. Karena adanya persepsi dukungan organisasi yang baik maka dapat meningkatkan perilaku yang positif yang dimiliki karyawan salah satu perilaku

positif yang muncul adalah *organizational citizenship behavior*. Berikut bagan kerangka konseptual:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Dari gambar 2.1 dapat dilihat inti dari kerangka konseptual penelitian ini adalah variable bebas (X1) yaitu Persepsi dukungan Organisasi dan variable terikat (Y1) yaitu *Organizational Citizenship Behavior*. Persepsi dukungan organisasi yang baik atau karyawan yakin perusahaan peduli dan menghargai dirinya hal tersebut akan menimbulkan perilaku positif berupa *organizational citizenship behavior*.

2.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis dan paradigma penelitian yang telah dijabarkan, maka peneliti mengajukan suatu hipotesa “Terdapat Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ”.

2.7 Hasil Penelitian yang Relevan

Berikut ini dijabarkan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan salah satu acuan peneliti untuk memperkaya teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini.

1. **Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. En Seval Putera Megatrading Divisi Transportasi cabang Sioarjo oleh Danang Siaga Putra tahun 2013.**

Penelitian tujuan untuk melihat adakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Dari hasil analisis data penelitian diperoleh menunjukkan hasil yaitu adanya hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan kantor PT Enseval Putera Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo.

2. ***Perceived Organizational Support, Job satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China* oleh Miao tahun 2011.**

Penelitian ini adalah bertujuan untuk meneliti apakah ada hubungan antara persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan hubungan positif antara persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja dengan prestasi kerja, dan juga menunjukkan asosiasi independen dan bersamaan bersifat positif antara variable persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja dengan variable *organizational citizenship behavior*.

3. ***The influence of Job satisfaction, Job motivation & Perceived Organizational Support towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A perspective of American-based Organization in Kulim, Malaysia Tahun 2015***

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana kepuasan kerja, motivasi kerja dan dukungan organisasi ysmg dirasakan memengaruhi *organizational citizenship behavior*. Ditemukan dalam studi ini bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja dan dirasakan dukungan organisasi memiliki Hubungan korelasi yang sangat positif dengan perilaku *organizational citizenship behavior*. Pada penelitian ini menunjukkan juga

diantara tiga variable prediktor, variable persepsi dukungan organisasi adalah variable yang memiliki korelasi tertinggi dengan *organizational citizenship behavior*.

4. ***Perceived Organizational Support dan Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit Oleh Alimatus Sahrah Tahun 2017***

Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya hubungan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada para perawat di ruang inap Rumah Sakit DK di Yogyakarta. Dari hasil penelitian dapat dilihat adanya hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada para perawat rawat inap RS.

5. ***Pengaruh Dukungan Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap OCB Karyawan F&B Di Melasti Beach Hotel Kuta Oleh I Gusti Agung Ita Permata Sari dan Anak Agung Sagung Kartika Dewi tahun 2017***

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasional dan komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada karyawan *food and beverage* di Melasti Beach Hotel, yang berada di Kuta-Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan jalan ilmiah untuk mendapatkan data yang digunakan untuk tujuan dan keperluan tertentu (Sugiyono 2011). Peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data dengan mengedarkan kuesioner. Penelitian ini memiliki metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu sampel menggunakan pengumpulan data berupa instrumen yang kemudian dianalisis secara sistematis dengan tujuan menguji hipotesis (Sugiyono 2011).

3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, yang menjadi fokus dalam penelitian adalah variabel penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja bisa atribut, karakteristik, atau nilai dari individu, objek, kegiatan yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011).

3.2.1.1 Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011). Pada variabel ini yang menjadi variabel terikat adalah *organizational citizenship behavior*.

3.2.1.2 Variabel Bebas (*Variabel Independen*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2011). Pada variabel ini yang menjadi variabel bebas adalah persepsi dukungan organisasi.

3.2.2 Definisi Konseptual

3.2.2.1 *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior adalah tingkah laku sukarela individu yang mendukung efektivitas perusahaan namun tidak diakui secara eksplisit dalam sistem pemberian reward yang formal. *Organizational Citizenship Behavior* memiliki sifat sukarela dan bebas, karena perilaku tersebut merupakan pilihan personal bukan persyaratan peran yang secara jelas dituntut. (Podsakoff, 2000)

3.2.2.2 *Persepsi Dukungan Organisasi*

Dari beberapa definisi ahli dapat disimpulkan, Persepsi Dukungan Organisasi adalah keyakinan karyawannya mengenai sejauh mana organisasi memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan serta sejauh mana organisasi menghargai kontribusi.

3.2.3 Definisi Operasional

3.2.3.1 *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior adalah skor item yang didapat dari kuesioner *Organizational Citizenship Behavior Scale* yang dibuat oleh (Podsakoff dkk., 1990) mengacu pada lima dimensi yang dibuat oleh Organ (1986) yaitu *altruisme, civic virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportsmanship*. Semakin tinggi skor yang diperoleh mengindikasikan semakin tinggi *organizational citizenship behavior*. Demikian pula sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh mengindikasikan semakin rendah *organizational citizenship behavior*.

3.2.3.2 *Persepsi Dukungan Organisasi*

Persepsi Dukungan Organisasi adalah skor item yang didapat dari kuesioner *Survey of Perceived Organizational Support* yang dibuat oleh Eisenberger dkk 1986 yang mengacu pada aspek penghargaan terhadap kontribusi (*valuation of contribution*) dan perhatian atau kepedulian terhadap kesejahteraan (*care about well-being*). Semakin tinggi skor yang diperoleh mengindikasikan semakin tinggi persepsi dukungan organisasi. Demikian pula sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh mengindikasikan semakin rendah persepsi dukungan organisasi.

3.3 **Populasi dan Sampel**

3.3.1 **Populasi**

Menurut Rangkutin (2015) populasi adalah keseluruhan individu yang merupakan subjek penelitian yang dilakukan. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Bank XYZ.

3.3.2 **Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Bank XYZ (Kantor pusat).

3.3.3 **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non random sampling* adalah teknik pengambil sampel secara *non-random* atau tidak semua individu dalam populasi, diberi peluang yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel (Zuriah, 2009).

Lebih spesifiknya lagi teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengambilan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dipandang

(Rangkuti, 2015). Oleh karena itu karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karyawan PT. Bank XYZ yang berstatus sebagai karyawan tetap di perusahaan. Hal ini karena karyawan yang disetujui dalam kontrak kerja yang sah akan merasa memiliki batasan, deskripsi kerja serta konsekuensi yang telah disepakati bersama antara dua pihak yaitu karyawan yang bersangkutan dengan perusahaan.
2. Karyawan yang telah bekerja minimal 1 tahun. Hal tersebut karena diharapkan para karyawan dengan rentang waktu tersebut dianggap cukup dalam memahami ritme, cara situasi kerja perusahaan demikian pula kewajiban-kewajiban pekerjaan yang dimilikinya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket atau kuisioner. Angket kuisioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (penelitian tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Angket (*questionnaire*) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan *respons* (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Dengan kata lain, angket merupakan daftar pertanyaan lengkap mengenai banyak hal yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian (Sudaryono, 2018). Angket yang digunakan pada penelitian ini adalah angket tertutup, yang pertanyaan sudah disusun secara berstruktur di samping ada pertanyaan pokok atau pertanyaan utama, juga ada anak pertanyaan atau subpertanyaan. Dalam angket tertutup, pertanyaan-pertanyaan diberikan telah memiliki alternatif jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden (Sudaryono, 2018).

3.4.1 Instrumen Penelitian

Terdapat dua buah instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya untuk mengukur variable *Organizational citizenship behavior* yaitu *Organizational citizenship Behavior Scale* (OCBS) dan untuk mengukur variable Persepsi dukungan Organisasi yaitu *Survey of Perceived Organizational Support* (SPOS).

3.4.1.1 Instrumen *Organizational Citizenship Behavior*

Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah instrumen yang diadaptasi peneliti dari *Organizational Citizenship Behaviour Scale* (OCBS) milik Podsakoff, Mackenzie, Moorman, Fetter tahun 1990. Skala ini terdiri dari 24 item. Alat ukur OCBS ini dibuat untuk mengukur kelima dimensi *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*.

Organizational Citizenship Behavior Scale milik Podsakoff ini juga dilaporkan memiliki reliabilitas yang baik. Podsakoff dkk (1990) juga menyatakan Sifat psikometrik dari *Organizational Citizenship Behavior Scale* juga sangat baik. Analisis faktor konfirmatori dari skala ini menunjukkan hubungan yang baik dengan kerangka teori Organ (1988). Lima dimensi diidentifikasi dalam instrumen ini yaitu *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*. Semua item skala memuat secara signifikan pada faktor hipotesis mereka. Selain itu, pada jurnal asli juga tertera mengenai reliabilitas konsistensi internal dari masing-masing atau semua lima subskala. Reliabilitas yang dimiliki menunjukkan angka melebihi 0,80 kecuali untuk *Civic Virtue* ($\alpha = 0,70$) dapat tetap dikatakan baik meskipun tidak sebaik dimensi lainnya, dan skala ini juga terbukti tingkat validitas diskriminan yang memadai. Hasil ini menunjukkan bahwa skala memang membedakan antara lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior Scale* yang dibuat sesuai dimensi yang diungkapkan oleh Organ.

Organizational Citizenship Behavior Scale dianggap sebagai instrumen yang baik, telah diterjemahkan ke dalam beberapa bahasa dan telah digunakan secara luas di beberapa negara untuk penelitian mengenai *organizational citizenship behavior*.

Organizational Citizenship Behavior Scale milik Podsakoff ini juga dilaporkan memiliki reliabilitas hasil pengukuran yang baik seperti yang dilaporkan Piergiorgio Argentero, Claudio Giovanni Cortese & Maria Santa Ferretti (2008) yang diterjemahkan ke dalam bahasan Italia ditemukan reliabilitas instrumen sebesar 0,84. Selain itu, berdasarkan pengujian yang dilakukan oleh Wicaksana dkk (2012) hasilnya, dapat dinyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour Scale* yang diadaptasi ke bahasa Indonesia ini dengan teknik *coefficient alpha*, didapatkan nilai koefisien reliabilitas dari keseluruhan alat ukur adaptasi *Organizational Citizenship Behaviour Scale* adalah sebesar 0,81. Menurut kriteria Guilford (1954), alat ukur ini termasuk *reliable* karena koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,7.

Instrumen *organizational citizenship behaviour* awalnya terdiri dari 24 item dengan 20 item *favorable* dan 4 *unfavorable*. Namun peneliti memodifikasi dengan menambahkan enam item. Peneliti mendampabahkan masing-masing satu item pada dimensi *altruisme, sportsmanship, courtesy, conscientiousness* dan dua item untuk dimensi *civic virtue*. Penambahan item dilakukan untuk menambah jumlah item yang bisa mewakili masing-masing dimensi dan juga dikhawatirkan bila jumlah item per-dimensi sedikit pada pelaksanaan uji coba akan gugur. Sehingga pada akhirnya pada penelitian ini terdapat 30 item untuk mengukur variable *organizational citizenship behaviour*. Terdiri dari 25 item *favorable* dan 5 *unfavorable*. Dalam instrumen ini ditetapkan Semakin tinggi skor yang diperoleh mengindikasikan semakin tinggi *organizational citizenship behavior*. Demikian pula sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh dari instrumen mengindikasikan semakin rendah *organizational citizenship behaviour*.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen *Organizational Citizenship behaviour*

Dimensi	Indikator	Item		Total
		+	-	
<i>Altruism</i>	Perilaku bersifat membantu yang dilakukan individu demi kelancaran perusahaan	1,10,14,15, 23,20		6
<i>Conscientiousness</i>	Berperilaku melebihi yang diharapkan oleh perusahaan	3,18,21,22, 24,25		6
<i>Sportmanship</i>	Memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal tanpa mengajukan keberatan dan selalu menjaga iklim positif dan lingkungan kerja yang lebih baik	26	2,4,7, 16,19	6
<i>Courtesy</i>	Menjaga hubungan baik kantar rekan kerja agar terhindar dari masalah, dan juga menghargai dan memperhatikan orang lain	5,17,14,8, 20,28		6
<i>Civic Virtue</i>	Mengindikasikan perilaku aktif dalam organisasi & Perilaku perduli organisasi	6, 9,11,12, 27,28		6
Total		25	5	30

3.4.1.2 Teknik Skoring Instrumen Penelitian *Organizational Citizenship behaviour*

Instrumen *organizational citizenship behavior* terdiri dari 30 item bentuk penskalaan dalam instrument ini adalah model skala likert yang dimodifikasi menjadi enam alternative jawaban dengan menghilangkan jawaban tengah, yaitu N nilai netral. Sehingga pada instrument ini terdapat enam pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Agak Setuju (AST), Agak Tidak Setuju (ATS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Di dalam instrumen terdapat 25 item merupakan item *favorable* dan 5 item *unfavorable*. Pada instrumen ini, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan dirinya dari kelima pilihan jawaban yang tersedia. Total skor responden merupakan penjumlahan skor keseluruhan pernyataan. Semakin besar skor total maka semakin tinggi pula perilaku *organizational citizenship behavior* pada responden. Berikut adalah norma yang digunakan dalam menskoring instrumen *organizational citizenship behavior*.

Tabel 3.2 Norma Skoring Instrumen *Organizational Citizenship Behavior*

Pilihan Jawaban	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Sangat Setuju (SS)	6	1
Setuju (S)	5	2
Agak Setuju (AS)	4	3
Agak Tidak Setuju (ATS)	3	4
Tidak Setuju (TS)	2	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	6

3.4.1.3 Instrumen Persepsi dukungan Organisasi

Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah instrumen yang diadaptasi peneliti dari *Survey of Perceived Organizational support* (SPOS) milik Eisenberger, Huntington, Hutchison, Sowa tahun 1986. Skala ini terdiri dari 36 item. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) SPOS skala yang mengacu pada aspek penghargaan terhadap kontribusi (*valuation of contribution*) dan perhatian atau peduli terhadap kesejahteraan (*care about well-being*). Instrumen ini memiliki reliabilitas yang tinggi yaitu sebesar 0,97. Uji coba dilakukan oleh Eisenberger sendiri, pertama kali dilakukan dengan pengumpulan data analisis dari 361 responden yang merupakan karyawan dari berbagai perusahaan. Salah satunya adalah perusahaan manufacture, firma hukum, perusahaan telekomunikasi, toko buku dan juga guru.

Peneliti memilih alat ukur ini sebagai instrumen karena alat ukur ini sesuai dengan dasar teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian menggunakan definisi persepsi dukungan organisasi milik Eisenberger sehingga alat ukur ini memiliki keselarasan. Alat ukur ini juga memiliki reliabilitas internal yang tinggi. Menurut kriteria Guilford (1954), alat ukur ini termasuk *reliable* karena koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,7 sedangkan reliabilitas yang dimiliki instrument ini adalah sebesar 0,97. Penelitian ini banyak digunakan untuk mengukur persepsi dukungan organisasi dan telah di adaptasi diberbagai negara. dan paling banyak digunakan untuk penelitian tentang Persepsi dukungan Organisasi.

Instrumen SPOS terdiri dari 18 item item *favorable* dan 18 *unfavorable*. Pada Instrumen ini semakin tinggi skor yang diperoleh mengindikasikan semakin tinggi persepsi dukungan organisasi. Demikian pula sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh mengindikasikan semakin rendah persepsi dukungan organisasi.

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi

Aspek	Indikator	Item		Total
		+	-	
<i>Value employees' contribution</i>	Pengakuan dan perhatian	1,27, 24,36	31,15,17, 26,14	9
	Gaji dan promosi	30	2,16,32	4
	Akses informasi atau lainnya untuk melakukan pekerjaan dengan baik	18,10,33,35	3,12,34,19	8
<i>Care about employees' well-being</i>	Memperhatikan kesejahteraan	5,9	7,28,11,22,	6
	Mendengarkan pendapat atau keluhan	4,25	6	3
	Memperhatika pekerjaan karyawan	8,13,20,21,29	23	6
Total		18	18	36

3.4.1.4 Teknik Skoring Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi

Survey Perceived Organizational Support terdiri dari 36 item, bentuk penskalaan dalam instrument ini adalah model skala likert yang dimodifikasi menjadi enam alternative jawaban dengan menghilangkan jawaban tengah, yaitu N nilai netral. Enam pilihan jawaban yang menunjukkan frekuensi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Agak Setuju (AST), Agak Tidak Setuju (ATS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Pada instrumen ini, responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan dirinya dari kelima pilihan jawaban yang tersedia. Total skor responden merupakan penjumlahan skor keseluruhan pernyataan. Semakin besar skor total maka semakin menunjukan persep dukungan yang baik terhadap organisasi pada responden. Berikut adalah norma yang digunakan dalam menskoring instrumen persepsi dukungan organisasi:

Tabel 3.4 Norma Skoring Instrumen Persepsi dukungan Organisasi

Pilihan Jawaban	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
Sangat Setuju (SS)	6	1
Setuju (S)	5	2
Agak Setuju	4	3
Agak Tidak Setuju	3	4
Tidak Setuju (TS)	2	5

3.5 Uji Coba Instrumen

Dilakukannya uji coba instrumen bertujuan untuk mengetahui nilai validitas dan reliabilitas instrumen yang akan dipakai dalam penelitian ini. Pengujian validitas dan reliabilitas sangat penting, sebab dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, maka diharapkan peneliti mampu memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel pula (Sugiyono, 2017).

Uji coba instrumen diberikan kepada karyawan yang memiliki karakteristik sama dengan populasi penelitian sebanyak 75 karyawan. Pemilihan responden adalah karyawan memiliki karakteristik sampel penelitian Uji coba dilakukan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden.

Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur validitas internal atau rasional. Instrumen dikatakan memiliki validitas internal apabila kriteria yang terdapat pada instrumen secara teoritis sudah mampu mencerminkan apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2017). Validitas internal pada instrumen yang nontest cukup memenuhi validitas konstruk. Menurut Hadi (1986, dalam Sugiyono, 2017), instrumen dikatakan memiliki validitas konstruk apabila instrumen tersebut dapat mengukur gejala sesuai dengan yang didefinisikan. Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 24. Terdapat beberapa kriteria item yang dapat dikatakan mempunyai validitas baik dan dapat dipertahankan, diantaranya:

- a. Korelasi item total positif dan memiliki nilai koefisien korelasinya lebih besar dari r kriteria yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,3 maka item dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi.
- b. Korelasi item total positif dan nilai koefisien korelasinya lebih besar daripada r tabel yang telah ditetapkan, maka item dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi.
- c. Item dikatakan mempunyai validitas tinggi ketika nilai *Alpha if item deleted* lebih kecil daripada alpha per dimensi instrumen.

Dalam penelitian ini, kriteria pertama yakni membandingkan nilai koefisien korelasi dengan r kriteria yang telah ditetapkan yaitu 0,3 digunakan peneliti untuk menentukan item mana saja yang harus dibuang dan dipertahankan.

Uji coba instrumen dalam penelitian ini juga dilakukan untuk memperoleh nilai reliabilitas instrumen. Reliabilitas instrumen adalah konsistensi alat ukur, yang memiliki makna seberapa tinggi kecermatan pengukuran. Reliabilitas juga berarti bahwa suatu instrumen dapat memberikan hasil yang sama walaupun dilakukan pada waktu dan tempat berbeda. Koefisien reliabilitas berada pada rentang angka 0 hingga 1,00. Semakin mendekati angka 1,00 maka pengukuran dinilai semakin reliabel (Azwar, 2015). Dalam menentukan reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan metode estimasi penyajian tunggal yang nantinya akan diperoleh hasil koefisien konsistensi internal. Perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 24. Berikut terdapat beberapa kaidah yang ditetapkan oleh Guildford (dalam Rangkuti, 2015) untuk interpretasi koefisien reliabilitas:

Tabel 3.5 Kaidah Reliabilitas Guildford

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
>0,9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
<0,2	Tidak Reliabel

3.5.1 Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Instrumen *Organizational Citizenship Behavior*

Sebelum dilakukan uji coba, instrumen di terjemahkan kedalam Bahasa Indonesia lalu dilakukan backtranslate dengan menggunakan jasa penerjemah resmi Universitas Negeri Jakarta. Hasil *translate* kemudian dilihat kembali oleh peneliti untuk memastikan kembali apakah tata bahasa terjemahan sudah mewakili seperti apa yang

hendak diungkapkan dalam instrumen asli. Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* juga melalui proses *expert judgement* oleh tiga dosen Psikologi UNJ. Yang pertama oleh dosen pembimbing 1, yaitu Ibu Lupi Yudhaningrum M.Psi. Kedua, oleh pembimbing 2, yaitu Ibu Fitri Lestari Issom M.Si. Terakhir, Instrumen juga diperiksa oleh dosen lain diluar dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Gungum Gumelar, F. R., M. Si.

Instrumen kemudian diuji cobakan kepada 75 karyawan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil uji coba menunjukkan bahwa rentang nilai koefisien korelasi berada pada rentang 0,053 s.d 0,692. Terdapat empat item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah r kriteria yaitu 0,3. Empat item itu adalah item nomer 2, dengan nilai koefisien korelasi 0,271. Item nomer 16 dengan nilai koefisien korelasi 0,124. Item nomer 19 dengan nilai koefisien korelasi 0,053. Terakhir item nomer 20 dengan nilai koefisien korelasi 0,299. Dengan demikian empat item tersebut dikatakan tidak valid dan harus digugurkan. Sehingga jumlah item untuk instrumen *organizational citizenship behavior* dari 30 menjadi 26. Terdiri dari 24 item *favorable* dan 2 item *unfavorable*. Dapat diketahui juga nilai reliabilitas instrumen *Organizational Citizenship Behavior* (sebelum item gugur) setelah dilakukan uji coba sebesar 0,886 sudah dikategorikan reliabel. Kemudian ketika empat item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,30 dihilangkan reliabilitasnya naik menjadi 0,903 yang dikatakan sangat reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka instrumen final pada variabel *organizational citizenship behavior* yang digunakan adalah 26 item pernyataan. Berikut hasil final kisi-kisi instrumen *organizational citizenship behavior*:

Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Final *Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi	Indikator	Item		Total
		+	-	
<i>Altruism</i>	Perilaku bersifat membantu yang dilakukan individu demi kelancaran perusahaan	12,1,19, 14,9,26		6
<i>Conscientiousness</i>	Berperilaku melebihi yang diharapkan oleh perusahaan	16,17,18, 20,2,21		6
<i>Sportmanship</i>	Memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal tanpa mengajukan keberatan dan selalu menjaga iklim positif dan lingkungan kerja yang lebih baik	22	3,6	3
<i>Courtesy</i>	Menjaga hubungan baik kantar rekan kerja agar terhindar dari masalah, dan juga menghargai dan memperhatikan orang lain	15,13,4, 7, 25		5
<i>Civic Virtue</i>	Mengindikasikan perilaku aktif dalam organisasi & Perilaku peduli organisasi	8,10,5,11, 23,24		6
Total		24	2	26

3.5.2 Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Instrumen Persepsi Dukungan Organisasi

Sebelum dilakukan uji coba, instrumen di terjemahkan kedalam Bahasa Indonesia lalu dilakukan backtranslate menggunakan jasa penerjemahan resmi Universitas Negeri Jakarta. Translate kemudian peneliti baca kembali untuk memastikan kembali apakah tata Bahasa terjemahan sudah mewakili seperti apa yang hendak diungkapkan dalam instrument asli. Instrumen juga melalui proses *expert judgement* oleh tiga dosen Psikologi UNJ. Pertama, oleh dosen pembimbing 1, yaitu Ibu Lupi Yudhaningrum M.Psi. Kedua, oleh pembimbing 2, yaitu Ibu Fitri Lestari Issom M.Si. Terakhir, Instrumen juga diperiksa oleh dosen lain diluar dosen pembimbing yaitu Bapak Dr. Gungum Gumelar, F. R., M. Si.

Instrumen kemudian diuji cobakan kepada 75 karyawan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil uji coba menunjukkan bahwa rentang nilai koefisien korelasi berada pada rentang -0,021 s.d 0,770. Terdapat tiga item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah r kriteria yang telah ditetapkan yaitu 0,3. Tiga item itu adalah item nomer 15, dengan nilai koefisien korelasi 0,273. Item nomer 22 dengan nilai koefisien korelasi 0,226. Item nomer 29 dengan nilai koefisien korelasi -0,021. Dengan demikian tiga item tersebut dikatakan tidak valid dan harus digugurkan. Sehingga jumlah item untuk instrumen Persepsi Dukungan Organisasi dari 36 menjadi 33. Terdiri 17 item *favorable* dan 16 item *unfavorable*. dari Diketahui juga nilai reliabilitas instrumen Persepsi Dukungan Organisasi (sebelum item gugur) setelah dilakukan uji coba sebesar 0,945 yang dikategorikan Sangat reliabel. Kemudian ketika tiga item yang memiliki nilai koefisien korelasi dibawah 0,3 dihilangkan reliabilitasnya naik menjadi 0,950 yang juga dikatakan sangat reliabel.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka instrumen final pada variabel persepsi dukungan organisasi yang digunakan sebanyak 33 item pernyataan. Berikut hasil final kisi-kisi instrumen persepsi dukungan organisasi.

Tabel 3.7 Kisi-Kisi Instrumen Final Persepsi Dukungan Organisasi

Aspek	Indikator	Item		Total
		+	-	
<i>Value employees' contribution</i>	Pengakuan dan perhatian	1,25,22,33	28,16,24,14	8
	Gaji dan promosi	27	2,15,29	4
	Akses informasi atau lainnya untuk melakukan pekerjaan dengan baik	17,10,30,32	3,12,31,18	8
<i>Care about employees' well-being</i>	Memperhatikan kesejahteraan	5,9	7,26,11	5
	Mendengarkan pendapat atau keluhan	4,23	6	3
	Memperhatikan pekerjaan karyawan	8,13,19,20	21	5
Total		17	16	33

3.6 Analisis Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil skala *Organizational Citizenship Behavior* dan Persepsi Dukungan Organisasi. Hasilnya kemudian akan dianalisis secara statistik. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Uji Statistik

Pada penelitian yang akan dilakukan, terdapat uji statistik yang akan digunakan diantaranya yaitu analisis deskriptif, uji normalitas, uji analisis regresi, dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 24

3.6.2 Analisis Deskriptif

Statistika deskriptif digunakan untuk memberi gambaran umum mengenai objek yang diteliti atau karakteristik sampel yang ditinjau berdasarkan nilai modus, median, mean, standar deviasi, range, varians, minimum, maksimum, dan sum.

3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengukur apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi secara normal. Perhitungan uji normalitas ini beracuan pada ketentuan nilai signifikansi dilihat dari perhitungan menggunakan rumus *Kolmogorov Smirnov*, dimana jika nilai sig (*p-value*) lebih besar dari nilai α (0,05) menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal (Rangkuti, 2015).

3.6.4 Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk melihat hubungan antara dua variable tergolong linier atau tidak. Jika p lebih kecil dari α (0,05) maka kedua variable tersebut bersifat linier satu sama lainnya.

3.6.5 Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk menganalisis hubungan antar variable serta bagaimana bentuk dan hubungan yang terjadi antar kedua variable yang diteliti tersebut (Rangkuti, 2015).

3.6.6 Uji Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan penelitian yang belum dapat diperoleh jika hanya dengan uji korelasi saja. Analisis regresi ini dilakukan jika

variabel sudah mempunyai hubungan dengan variabel-variabel lainnya, sehingga dapat dilanjutkan untuk mengetahui prediksi suatu variabel terhadap variabel lainnya serta bagaimana hubungan sebab akibat antar variabel (Rangkuti, 2015). Analisis regresi bertujuan mengetahui prediksi suatu variable terhadap variable lainnya dan bagaimana sebab-akibat antar variable tersebut. Jenis analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi linier satu prediktor, dimana hanya ada satu variable pediktor untuk memprediksi variabel kriterium.

Analisis regresi linier satu prediktor digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh satu variabel independent terhadap satu variabel dependen. Jika p (sig) lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain variabel prediktor dapat digunakan dapat memprediksi variabel kontinum. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independent pada penelitian ini adalah yaitu Persepsi dukungan Organisasi terhadap variabel dependen yaitu, *Organizational Citizenship Behavior*. Perhitungan analisis regresi linier satu prediktor menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = Bilangan konstan

b = Koefisien variabel bebas

3.6.7 Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Terdapat Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ.

Ho : Tidak terdapat Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ.

3.6.8 Hipotesis Statistik

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho : $b = 0$

Ha : $b \neq 0$

Keterangan:

Ho : Hipotesis Nol

Ha : Hipotesis Alternatif

Hipotesis nol (Ho) diterima berarti menyatakan bahwa variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y), maka Tidak terdapat Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ.

Apabila Ho ditolak berarti menyatakan Terdapat Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Subjek Penelitian

Setelah proses pengambilan data sesuai dengan kriteria subjek yang telah ditentukan sebelumnya yaitu karyawan PT. Bank XYZ data yang berhasil terkumpul atau jumlah subjek dalam penelitian ini adalah 117 karyawan. Pada bagian ini akan dibahas mengenai gambaran subjek penelitian yang bertujuan untuk melihat keberagaman subjek. Berikut penjelasan gambaran karakteristik subjek dalam penelitian meliputi usia, jenis kelamin, masa kerja, jenjang pendidikan terakhir:

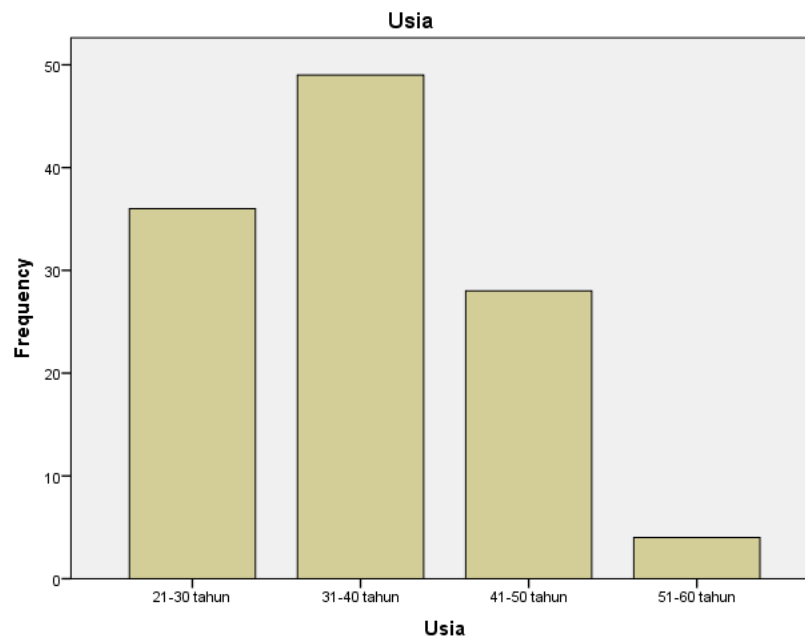
4.1.1 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

Gambaran subjek berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

No.	Rentang Usia	Jumlah	Presentase
1.	21-30	36	30,8%
2.	31-40	49	41,9%
3.	41-50	28	23,9%
4.	51-60	4	3,4%
Jumlah		117	100%

Dapat dilihat berdasarkan tabel 4.1 rentang usia 31-40 tahun adalah rentang usia subjek paling banyak yaitu berjumlah 49 orang, subjek dengan rentang usia 21-30 tahun berjumlah 36 orang, rentang usia 41-50 tahun berjumlah 28 orang, sedangkan jumlah subjek paling sedikit terletak pada rentang usia 51-60 orang dengan jumlah 4 orang. Berikut sebaran data subjek berdasarkan usia dapat dilihat pada grafik 4.1 :



Gambar 4.1 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia

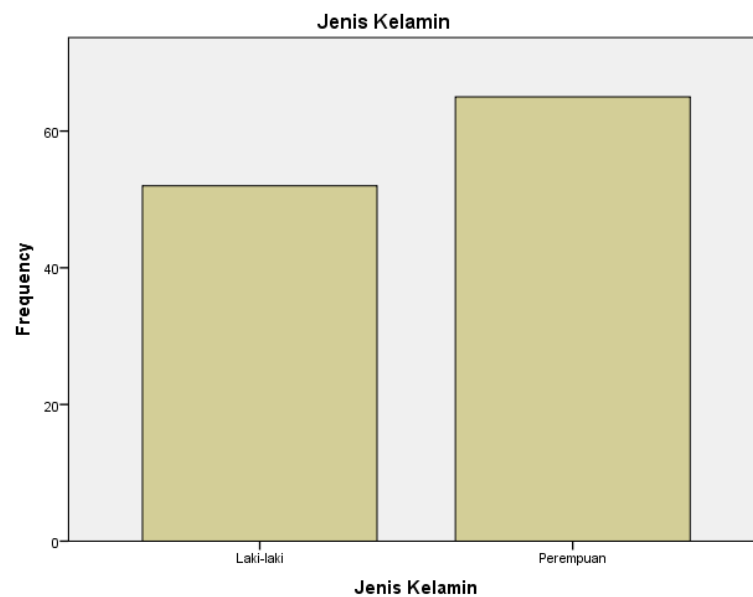
4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran subjek berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	52	44,4%
2.	Perempuan	65	55,6%
Jumlah		117	100%

Dapat dilihat berdasarkan tabel 4.2 terdapat subjek yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan subjek laki-laki, yaitu subjek perempuan berjumlah 65 orang (55,6%) dan subjek laki-laki berjumlah 52 orang (44,4%). Sebaran data subjek berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui Grafik 4.2 sebagai berikut :

**Gambar 4.2 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin**

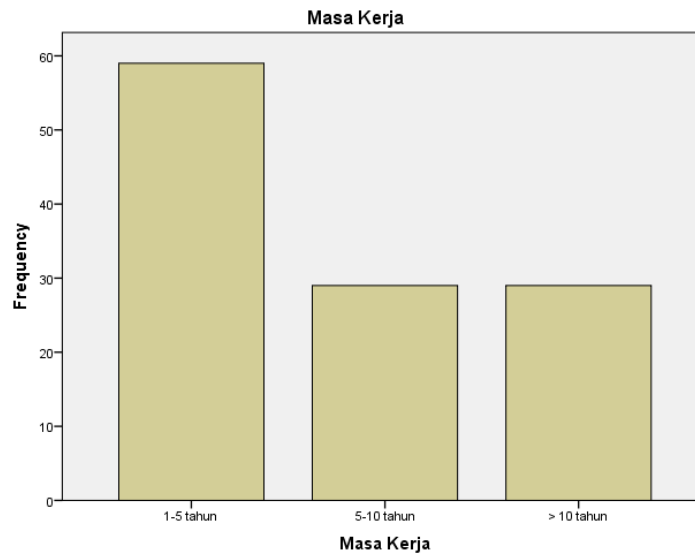
4.1.3 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja

Gambaran subjek berdasarkan Jenjang Pangkat dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja

No.	Jenjang Pangkat	Jumlah	Presentase
1.	1-5 tahun	59	50,4%
2.	5-10 tahun	29	24,8%
3.	> 10 tahun	29	24,8%
Jumlah		117	100%

Dapat dilihat berdasarkan tabel 4.3 terdapat subjek yang memiliki masa kerja 1-5 tahun adalah paling banyak yaitu berjumlah 59 orang (50,4%), subjek dengan masa kerja 5-10 tahun berjumlah 29 orang (24,8%) dan subjek dengan masa kerja lebih dari 10 tahun berjumlah 29 orang (24,8%). Berikut sebaran data subjek berdasarkan lama kerja, dapat dilihat pada grafik 4.3 sebagai berikut :



Gambar 4.3 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Masa Kerja

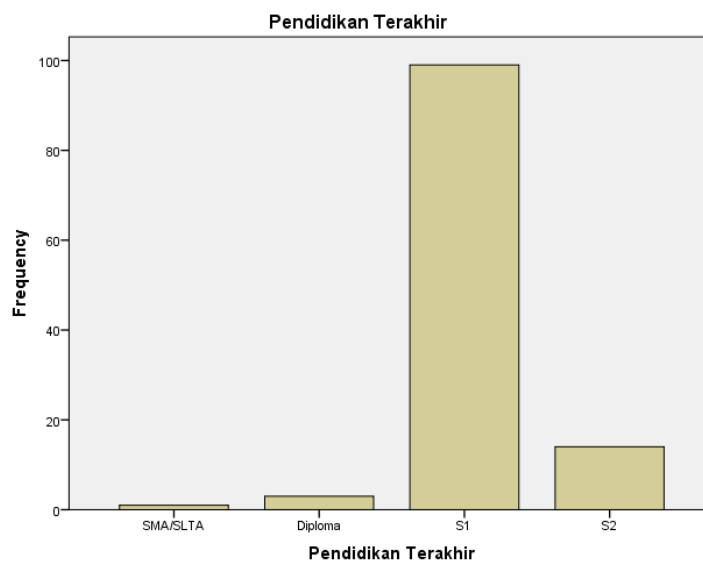
4.1.4 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambaran subjek berdasarkan jenjang Pendidikan Terakhir dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1.	SMA/SLTA	1	0,9%
2.	Diploma	3	2,6%
3.	S1	99	84,6%
4.	S2	14	12%
Jumlah		117	100%

Dapat dilihat berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa subjek dengan pendidikan akhir S1 menduduki presentase tertinggi yaitu sebanyak 99 orang (84,6%). Selanjutnya adalah pendidikan akhir S2 sebanyak 14 orang (12%), pendidikan akhir Diploma sebanyak 3 orang (2,6%), pendidikan akhir SMA/SLTA sebanyak 1 orang (0,9%). Sebaran data subjek berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui Grafik 4.4 sebagai berikut :



Gambar 4.4 Distribusi Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir

4.2 Prosedur Penelitian

Pada bagian ini terdapat serangkaian proses penelitian yaitu tahap persiapan penelitian hingga tahap pelaksanaan penelitian, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1 Persiapan Penelitian

Penelitian ini berawal dari ketertarikan peneliti pada Psikologi Industri dan Organisasi. Kemudian peneliti juga tertarik pada perusahaan-perusahaan terutama pada perusahaan yang memiliki persaingan sengit salah satunya adalah Bank. Selanjutnya

peneliti mencoba mencari tahu mempelajari literatur yang berhubungan dengan hal-hal yang diperlukan untuk dapat bersaing di era globalisasi saat ini untuk digunakan sebagai pendukung dalam penelitian. Selain itu tentu saja peneliti mencari tempat penelitian yang sesuai dan menemukan PT. Bank XYZ. Setelah itu peneliti juga mencari fenomena yang dan menentukan variable psikologi yang akan diteliti. Selanjutnya peneliti melakukan dan membuat studi pustaka untuk mendapatkan data dan landasan teori yang tepat mengenai variable penelitian. Selagi memperdalam teori peneliti juga membuat proposal dan mengurus perijinan untuk mengadakan penelitian di PT. Bank XYZ. Selain itu peneliti juga mendalami kembali dan menggali lebih fenomena yang ada dengan melakukan *study pre-elementary* dengan mewawancarai beberapa karyawan begitu juga karyawan bagian HR. Kemudian peneliti juga membuat kerangka berpikir dan menambahkan teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian,

Peneliti juga memilih dan menyiapkan alat ukur yang sesuai dengan teori untuk digunakan dalam penelitian ini yaitu Persepsi Dukungan Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penilitipun mengadaptasi instrumen *Survey of Perceived Organizational Support* yang dibuat Oleh Eisenberger untuk variable Persepsi Dukungan Organisasi dan instrumen *Organizational Citizenship Behavior* yang dibuat Podsakoff untuk variable *Organizational Citizenship Behavior*.

Proses adaptasi dilakukan dengan melewati beberapa proses pertama menterjemahkan instrumen asli kedalam Bahasa Indonesia kemudian melakukan backtranslate dengan menggunakan jasa penerjemah Universitas Negeri Jakarta. Namun karena penerjemahan bukan ahli bidang psikolog, peneliti tetap melakukan pemeriksaan kembali apakah tata bahasa terjemahan sudah sesuai dan mewakili seperti apa yang hendak diungkapkan dalam instrumen asli. Untuk instrumen OCB peneliti juga melakukan beberapa modifikasi dengan menambahkan beberapa item. Kedua, instrument kemudian melalui tahap *expert judgement* yang mana dilakukan oleh tiga dosen yaitu dosen pembimbing pertama, dosen pembimbing kedua, dan dosen selain dosen pembimbing. Setelah menampung kritik dan saran, peneliti merevisi instrumen. Peneliti juga melakukan uji keterbacaan terlebih dahulu kepada 3 orang.

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji coba untuk mendapatkan reliabilitas dan validitas instrumen. Uji coba dilakukan dari tanggal 7 juli sampai 12 juli 2019. Jumlah subjek uji coba sebanyak 75 karyawan. Setelah kuisisioner terkumpul, perhitungan validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 24.0. Setelah dianalisis maka terbentuklah instrumen *Organizational Citizenship Behavior* sebanyak 26 item dan instrument Persepsi Dukungan Organisasi sebanyak 33 item.

4.2.2 Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data dilakukan di PT. Bank XYZ kantor pusat yang terletak di Jakarta Pusat. Pengambilan data penelitian dilaksanakan selama 7 hari, yaitu pada tanggal 17 sampai 25 Juli 2019. Sebelum penyebaran peneliti konsultasi terlebih dahulu kepada karyawan bagian HR PT. Bank XYZ mengenai kriteria dan bagaimana prosedur penyebaran kuesioner. Penyebaran instrumen awalnya dilakukan dengan arahan karyawan bagian HR pada seluruh karyawan untuk datang ke lantai tiga disebuah ruang rapat kecil dimana peneliti menunggu, namun karena kurang efektif akhirnya, penyebaran akhirnya dilakukan dengan cara lain. Penyebaran dilakukan dengan bantuan arahan dari karyawan bagian HR untuk menyebarkan dan menitipkan kesetiap divisi atau unit kerja setiap hari di berbagai lantai yang kemudian dikumpulkan kembali.

Proses penyebaran data tidak terlalu berjalan lancar karena banyak staf yang tidak ada ditempat atau tidak bisa langsung mengisi. Ditambah lagi saat penyebaran uji final di para karyawan PT. Bank XYZ sedang sibuk mempersiapkan perpindahan gedung perusahaan mereka, sehingga mereka benar-benar sibuk dan menunda bahkan banyak yang meminta waktu lebih pengerjaan instrumen yang dibagikan peneliti. Pada setiap harinya peneliti mengumpulkan kembali instrumen yang diberikan dan pada akhirnya berhasil mengumpulkan kembali sebanyak 117 kuesioner. Total subjek penelitian yang diperoleh pada penelitian ini sebanyak 117 orang. Dari data yang telah berhasil dikumpulkan, peneliti selanjutnya melakukan perskoran terhadap tiap item dari masing-masing subjek dan kemudian melakukan analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian dan tujuan penelitian menggunakan aplikasi SPSS 24.

4.3 Hasil analisis Data Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil dari data penelitian yang terdiri dari data deskriptif, hasil uji asumsi normalitas, hasil uji linearitas, hasil uji korelasi, dan hasil uji analisis regresi.

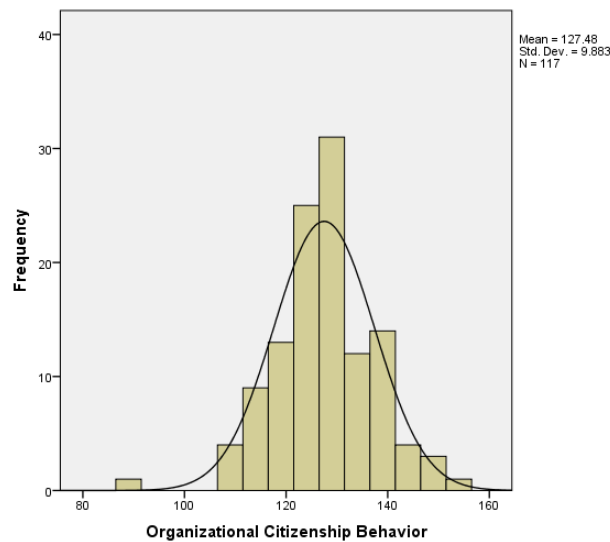
4.3.1 Data Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior*

Pengukuran variable dependen dalam penelitian ini menggunakan skala OCBS sesuai konsep Podsakoff. Berdasarkan pengolahan data yang menggunakan aplikasi SPSS versi 24, diperoleh data deskriptif untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Deskriptif Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Pengukuran Statistik	Nilai
Mean	127,48
Median	127
Modus	127
Standar Deviasi	9,883
Varians	97,683
Range	65
Mteoritik	91
Skewness	-0,257
Kurtosis	1,374
Nilai Minimum	89
Nilai Maksimum	154
Sum	14915

Berdasarkan tabel 4.5. diketahui bahwa variabel *organizational citizenship behavior* memiliki rata-rata sebesar 127,48, nilai tengah sebesar 127, nilai yang paling sering muncul sebesar 127, nilai fluktuasi antar data sebesar 97,683, nilai sebaran data sebesar 9,883, nilai kemencengan sebesar -0,257, nilai keruncingan sebesar 1,374, jarak antara nilai tertinggi dan terendah sebesar 65 dengan nilai terendah adalah 89 dan nilai tertinggi adalah 154 Total seluruh data adalah 14915. Grafik histogram dan kurva normal variabel *organizational citizenship behavior* dapat dilihat pada grafik 4.5 sebagai berikut :



Gambar 4.5 Histogram dan Kurva Normal Distribusi Deskriptif Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

4.3.1.1 Kategorisasi Skor *Organizational Citizenship Behavior*

Kategorisasi skor *organizational citizenship behavior* dibagi menjadi dua, yaitu kategori rendah dan tinggi. Penentuan kategori tinggi dan rendah didasarkan pada penghitungan meanteoritik yang dihitung. Berikut penjelasan mengenai kategorisasi skor *organizational citizenship behavior*.

Rendah jika : $X \leq \text{Mean teoritik}$

$$X \leq 91$$

Tinggi jika : $X > \text{Mean teoritik}$

$$X > 91$$

Penjelasan mengenai kategorisasi skor *organizational citizenship behavior* dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6 Kategorisasi Skor *Organizational Citizenship Behavior*

Keterangan	Skor	Frekuensi	Presentase
Rendah	$X \leq 91$	1	0,8%
Tinggi	$X > 91$	116	99,2%
Total		117	100%

Berdasarkan table 4.6 diketahui bahwa subjek yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi sebanyak 116 orang (99,2%) dan yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang rendah hanya satu orang (0,8%).

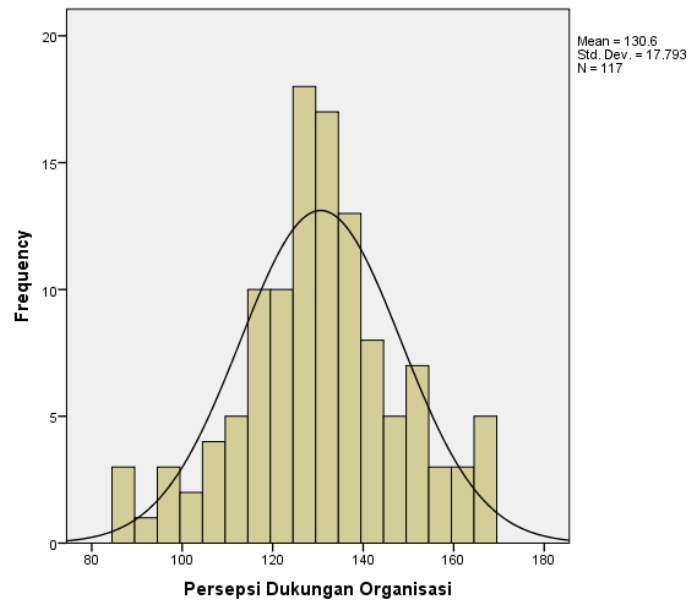
4.3.2 Data Deskriptif Persepsi Dukungan Organisasi

Pengukuran variable independen dalam penelitian ini menggunakan skala SPOS Eisenberger. Berdasarkan pengolahan data yang didapat menggunakan aplikasi SPSS versi 24, diperoleh data deskriptif untuk variabel persepsi dukungan organisasi sebagai berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi

Pengukuran Statistik	Nilai
Mean	130,60
Median	131
Modus	133
Standar Deviasi	17,793
Varians	316,604
Range	82
Mteoritik	115,5
Skewness	-0,106
Kurtosis	154
Nilai Minimum	87
Nilai Maksimum	169
Sum	15280

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa variabel persepsi dukungan organisasi memiliki rata-rata sebesar 130,60, nilai tengah sebesar 131, nilai yang paling sering muncul sebesar 133, nilai fluktuasi antar data sebesar 316,604, nilai sebaran data sebesar 17,793, nilai kemencengan sebesar -0,106, nilai keruncingan sebesar 154, jarak antara nilai tertinggi dan terendah sebesar 82 dengan nilai terendah adalah 87 dan nilai tertinggi adalah 169 Total dari seluruh data sebesar 15.280. Grafik histogram dan kurva normal variabel persepsi dukungan organisasi dapat dilihat pada grafik 4.6 sebagai berikut :



Gambar 4.6 Histogram dan Kurva Normal Distribusi Deskriptif Variabel Persepsi Dukungan Organisasi

4.3.2.1 Kategorisasi Skor Persepsi Dukungan Organisasi

Kategorisasi skor persepsi dukungan organisasi dibagi menjadi dua, yaitu kategorirendah dan tinggi. Penentuan kategori tinggi dan rendah didasarkan pada penghitungan mean teoritik yang dihitung sendiri. Berikut penjelasan mengenai kategorisasi skor persepsi dukungan organisasi.

Rendah jika : $X \leq \text{Mean teoritik}$

$$X \leq 115,5$$

Tinggi jika : $X > \text{Mean teoritik}$

$$X > 115,5$$

Penjelasan mengenai kategorisasi skor persepsi dukungan organisasi dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8 Kategorisasi Skor Persepsi Dukungan Organisasi

Keterangan	Skor	Frekuensi	Presentase
Rendah	$X \leq 115,5$	18	15,4%
Tinggi	$X > 115,5$	99	84,6%
Total		117	100%

Berdasarkan table 4.8 diketahui bahwa subjek yang memiliki tingkat persepsi dukungan organisasi yang tinggi sebanyak 99 orang (84,6%) dan yang memiliki tingkat Persepsi Dukungan Organisasi yang rendah sebanyak 18 orang (15,4%).

4.3.3 Uji Normalitas

Pengolahan data uji normalitas variabel *organizational citizenship behavior* dan tingkat persepsi dukungan organisasi dilakukan menggunakan SPSS versi 24 for windows. Apabila nilai $p > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya normalitas penyebaran data terpenuhi (Rangkuti, 2016). Penjelasan mengenai uji normalitas kedua variabel dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.9 Uji Normalitas

Variabel	Nilai p	A	Interpretasi
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,200	0,05	Berdistribusi Normal
Persepsi Dukungan Organisasi	0,169	0,05	Berdistribusi Normal

Menurut rumus Kolmogorov-Smirnov Kriteria data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai p lebih besar dari α . Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai probabilitas *organizational citizenship behavior* sebesar 0,200 dan persepsi dukungan organisasi sebesar 0,169. Pada perhitungan diatas didapatkan bahwa nilai $p = 0,200 > \alpha = 0,05$ dan nilai $p = 0,169 > \alpha = 0,05$ maka data dari kedua variabel yang diteliti berdistribusi normal.

4.3.4 Uji Linearitas

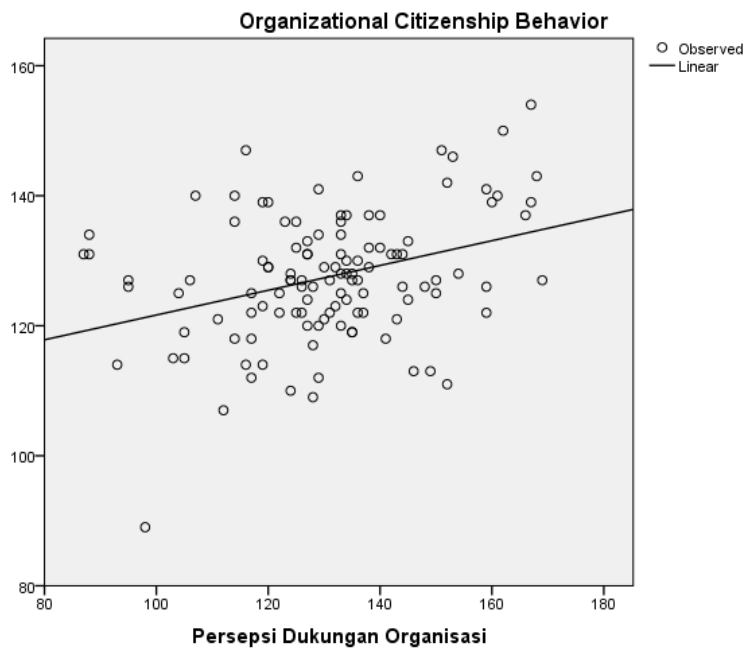
Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan Persepsi Dukungan Organisasi. Pada penelitian ini, uji linearitas menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Kedua variabel bersifat linear satu sama lain apabila p lebih kecil dari nilai α (Rangkuti, 2016). Hasil uji korelasi dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10 Uji Linearitas

Variabel	P	A	Interpretasi
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> Persepsi Dukungan Organisasi	0,000	0,05	Linear

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui variabel *organizational citizenship behavior* dan persepsi dukungan organisasi memiliki nilai $p = 0,000$, sehingga p lebih kecil daripada α . Hal ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* yang

diukur dengan skala persepsi dukungan organisasi memiliki hubungan yang linear. Linearitas antara variabel *organizational citizenship behavior* dan persepsi dukungan organisasi dapat dilihat melalui scatter plot pada grafik 4.7 scatter plot uji linearitas sebagai berikut :



Grafik 4.7 Scatter Plot Uji Linearitas

4.3.5 Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan Persepsi Dukungan Organisasi. Pengolahan data uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 24. Hasil uji korelasi dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini :

Tabel 4.11 Uji Korelasi

Variabel	P	A	Interpretasi
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,000	0,05	Terdapat hubungan yang signifikan
Persepsi Dukungan Organisasi			

Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Persepsi Dukungan Organisasi dengan nilai signifikansi (p) adalah 0,000, sehingga nilai p lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05. Berdasarkan hasil uji korelasi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Persepsi Dukungan Organisasi.

4.3.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear satu prediktor yang berarti hanya terdapat satu variabel prediktor untuk memprediksi variabel kriterium. Analisis regresi dapat dilakukan apabila terdapat korelasi yang signifikan antara kedua variabel (Rangkuti, 2015). Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah hipotesis alternatif yaitu terdapat pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ. Pengolahan analisis data menggunakan SPSS versi 24, hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini :

Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	P	A	Fhit	Ftabel	Interpretasi
<i>Organnizational Citizenship Behavior</i> Persepsi Dukungan Organisasi	0,000	0,05	15,345	3,92	Ho ditolak, Ha diterima

Berdasarkan Uji regresi linear satu prediktor, nilai F hitung sebesar 15,345 sedangkan F tabel untuk sampel yang berjumlah 117 subjek dengan taraf signifikansi 0.05% adalah 3,92 dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Ho ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $p < 0,005$

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai $p > 0,005$

Nilai $F_{hitung} = 15.345 > 3.92$, nilai $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ maka dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Persepsi dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga variabel Persepsi dukungan Organisasi dapat digunakan untuk memprediksi terjadinya *Organizational Citizenship Behavior*.

Peneliti menguji seberapa besar pengaruh Persepsi dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut ini :

Tabel 4.13 Model Summary

Variabel	R	R square	Adjusted R Square
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> Persepsi dukungan Organisasi	0,343	0,118	0,110

a. Predictors: (Constant), Persepsi Dukungan Organisasi

b. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui nilai R Square atau besar pengaruh variabel Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebesar 0,118 (11.8%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Dukungan Organisasi mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ sebesar 11.8% dan sisanya 88.2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

Tabel 4.15 Uji Persamaan Regresi

Model	Unstandardized		Standardized Coefficient Beta	T	Sig
	Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	102,588	6,412		15,999	0,000
Persepsi Dukungan Organisasi	0,191	0,049	0,343	3,917	0,000

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa konstanta variabel sebesar 102,588, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,191. Berdasarkan data di atas dapat ditentukan persamaannya sebagai berikut :

$$Y = a+bX$$

$$Y = 102,588+0,191 X$$

Keterangan :

Y : Variabel yang diprediksi (*Organizational Citizenship behavior*)

a : konstanta

b : koefisien prediktor

X : Variabel prediktor (Persepsi Dukungan Organisasi)

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dilihat bahwa bilangan konstan variabel *Organizational Citizenship Behavior* tanpa di pengaruhi oleh Persepsi dukungan Organisasi adalah 102,588. Apabila mengalami kenaikan sebesar satu-satuan maka *Organizational Citizenship Behavior* akan mengalami kenaikan satu satuan sebesar 0,191, sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh Persepsi dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* bersifat positif.

4.4 Pembahasan

Hasil penelitian yang diperoleh dari uji analisis regresi menunjukkan bahwa Hipotesis alternatif diterima dan Hipotesis nol ditolak pada dua variabel yang diteliti yaitu, *Organizational Citizenship Behavior* dan Persepsi dukungan Organisasi, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Persepsi dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Bank XYZ. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa antar dua variabel yang diteliti yaitu, *Organizational Citizenship Behavior* dan Persepsi Dukungan Organisasi, memiliki

pengaruh yang positif signifikan, artinya semakin baik seseorang memiliki keyakinan mengenai organisasi atau perusahaan memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan, serta sejauh mana organisasi menghargai kontribusinya maka ia akan menunjukkan tingkah laku sukarela yang mendukung efektivitas perusahaan meskipun perilakunya tersebut tidak diakui secara eksplisit dalam sistem pemberian *reward*. Secara teoritik juga dijelaskan ketika karyawan merasa telah didukung oleh organisasi atau karyawan yang diperlakukan dengan baik oleh perusahaannya karyawan tersebut akan merasa wajib membalas perlakuan baik yang diterimanya hal ini semua berhubungan dengan teori hubungan timbal balik. Jadi ketika karyawan merasa kebutuhan sosio emosional yang diterima dengan baik dalam organisasinya karyawan akan membalas dengan perilaku usaha dalam pekerjaannya. Salah satu hal yang positif yang bisa dimunculkan adalah *organizational citizenship behavior*.

Korelasi antara Persepsi Dukungan Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebelumnya juga telah dibuktikan oleh penelitian dari peneliti-peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Danang Siaga Putra tahun 2013. Dari penelitian didapatkan bahwa hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan kantor PT Enseval Putera Megatrading divisi transportasi cabang Sidoarjo. Sehingga penelitian ini mengembangkan penelitian sebelumnya lebih dalam bukan hanya menentukan hubungan atau korelasi antar dua variable itu saja namun lebih dalam. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di dapatkan hasil notasi statistik; Besar nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu F_{hitung} 15,345 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,92. Penelitian juga menunjukan nilai $sig = 0,000$ (Signifikan) dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oleh I Gusti Agung Ita Permata Sari dan Anak Agung Sagung Kartika Dewi pada tahun tahun 2017. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan F&B Di Melasti Beach Hotel Kuta.

Secara keseluruhan subyek penelitian yang berpartisipasi dalam penelitian ini sejumlah 116 subjek (99,2%) memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi hanya satu subjek (0,8%) yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship*

Behavior rendah, sedangkan untuk variable persepsi dukungan organisasi 99 responden (84,6%) memiliki persepsi dukungan organisasi yang tinggi sedangkan 18 responden (15,4%) lainnya memiliki persepsi dukungan organisasi yang rendah. Nilai *R Square* yang didapat dari penelitian ini sebesar 0.118. Angka tersebut dapat diinterpretasikan bahwa terdapat 11,8% kecenderungan kontribusi persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dan 88,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penelitian ini Persepsi dukungan Organisasi terbukti memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ sebesar 11,8%. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Wui dan Liu (2014) (dalam Marthing & Cristine, 20) salah satu prediktor terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* adalah persepsinya akan dukungan dari organisasi yang tinggi pada karyawan.

Demikian, semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dimiliki berhubungan dengan tingginya *organizational citizenship behavior* pada karyawan, begitupula sebaliknya semakin rendah persepsi dukungan organisasi yang dimiliki berhubungan dengan rendahnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

4.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, beberapa keterbatasan yang dijumpai selama pelaksanaan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

- a. Dikarenakan penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara dititipkan atau ditinggal pada masing-masing divisi membuat peneliti tidak dapat mengawasi langsung proses pengisian kuesioner, membuat kuesioner tersebar sehingga ada 10 kuesioner yang tidak kembali dan beberapa kuesioner tidak diisi secara lengkap dan benar.
- b. Selain itu pada penelitian ini hanya dapat digeneralisasikan secara terbatas hanya pada populasi saja, sehingga dengan karakteristik yang berbeda memerlukan penelitian lebih lanjut.

- c. Dikarenakan pada saat penyebaran uji final di PT. Bank XYZ sedang ada kegiatan persiapan dan perpindahan gedung waktu yang diperlukan untuk mendapatkan data lebih lama dan kesediaan dari karyawan juga cenderung lebih sedikit.
- d. Kemungkinan masih terjadinya Isu *Social Desirability* yang pada akhirnya mempengaruhi respon subjek penelitian dan mempengaruhi hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ. Semakin baik seseorang memiliki keyakinan mengenai organisasi atau perusahaan memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan karyawan, serta menghargai kontribusinya maka karyawan akan menunjukkan tingkah laku diluar peran secara sukarela yang juga mendukung keefektivitas perusahaan meski tidak diakui secara eksplisit dalam sistem *reward* formal. Begitu sebaliknya, ketika karyawan tidak memiliki keyakinan mengenai organisasi atau perusahaan memperhatikan kesejahteraan dan kehidupan karyawan, serta menghargai kontribusinya maka ia juga tidak akan menunjukkan tingkah laku diluar peran secara sukarela yang juga mendukung keefektivitas perusahaan.

Hasil pengujian statistik penelitian ini adalah H_a diterima dan H_o ditolak, Sehingga terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ. Pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 11,8% sedangkan sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki dampak terhadap *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan karyawan

dalam perusahaannya. Penelitian ini menunjukkan semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan berhubungan dengan tingginya *organizational citizenship behavior* yang dilakukan karyawan. Jadi ketika karyawan merasa diperhatikan kesejahteraan dan dihargai kontribusinya oleh perusahaan karyawan akan membalas dengan perilaku usaha lebih dalam pekerjaannya atau memperlihatkan *organizational citizenship behavior* begitupun sebaliknya.

Penelitian mengenai persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk dunia Organisasi. Implikasi dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran bagi PT. XYZ mengenai *organizational citizenship behavior* pada karyawannya. Selain itu, bisa memberikan informasi untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* maka dibutuhkan persepsi dukungan organisasi positif. Karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi akan membantu keefektifitas organisasi meningkat yang berarti memberi berbagai keuntungan dan keunggulan terhadap perusahaan. *organizational citizenship behavior* juga dapat meningkatkan produktivitas dan masih banyak dampak lainnya. Informasi ini bisa digunakan untuk perusahaan termasuk PT. XYZ bahwa Persepsi Dukungan Organisasi yang tinggi dibutuhkan. Oleh karena itu penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi karyawan maupun perusahaan mengenai pentingnya persepsi dukungan organisasi yang positif dalam menjalani tugas. Bagi bagian HR, juga diharapkan menyediakan pemenuhan sosio-emosional pada karyawan, disamping memperhatikan nasabah Banknya perusahaan juga harus bisa memperhatikan terlebih dahulu kesejahteraan karyawannya, serta memberikan penghargaan atas kontribusi yang dilakukan oleh karyawan. Peningkatan persepsi dukungan organisasi juga dapat dilakukan dengan memberikan hak yang sesuai, perhatian atasan, serta mengusahakan kondisi kerja yang nyaman.

5.3 Saran

Setelah mengadakan penelitian serta menganalisis dan menyimpulkan penelitian, hasil penelitian yang didapat menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Bank XYZ (Kantor pusat), maka dari itu peneliti menyampaikan beberapa saran-saran yang ditunjukkan dan bisa dipertimbangkan untuk karyawan, perusahaan, dan untuk peneliti selanjutnya, beberapa saran adalah sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Karyawan

Dikarenakan penelitian ini didapatkan hasil bahwa banyak karyawan PT. Bank XYZ yang telah memiliki persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* tinggi diharapkan bisa mempertahankannya. Untuk yang belum memiliki persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* rendah harus bisa lebih meningkatkan *organizational citizenship behavior* demi kelancaran perusahaan dikarenakan perilaku *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan bisa membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditentukan sehingga bisa membantu keberlangsungan perusahaan.

5.3.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan perusahaan untuk meningkatkan Persepsi Dukungan Organisasi yang positif. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk perusahaan yang membuktikan bahwa Persepsi Dukungan Organisasi mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga perusahaan dapat lebih memperhatikan kesejahteraan dan menghargai kontribusi karyawan membuat karyawan juga bisa memiliki persepsi yang positif pada perusahaan sehingga karyawan memiliki keinginan dengan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*, yang tentunya memberikan keefektifan perusahaan. Karena sesungguhnya sumber daya manusia yaitu karyawan merupakan kunci pokok keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu perusahaan sebaiknya memperhatikan kembali, faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi persepsi

dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*, sehingga bisa meningkatkan persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di PT. Bank XYZ.

5.3.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mencari referensi teori dan temuan-temuan lebih dan banyak dalam jurnal yang lebih beragam terutama jurnal internasional agar memperluas ruang lingkup penelitian. Diharapkan juga untuk dapat memperbanyak jumlah subjek penelitian agar memperoleh hasil yang lebih menyeluruh bukan hanya di satu perusahaan saja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan diperluas agar hasilnya bisa digeneralisasikan lebih luas pula. Serta, tambahkan variable-variable lainnya selain variable yang diteliti yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*.

5.3.4 Bagi Praktisi dibidang Psikologi khususnya Industri dan Organisasi

Bagi praktisi dibidang Psikologi Industri dan Organisasi dapat memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan persepsi dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior* sehingga menambah pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nauman Ahmed & Mahr Muhammad Saeed Akhar. (2016). Job Satisfaction through Organizational Citizenship Behavior: A Case of University Teachers in Pakistan. *Alberta Journal of educational Research*, 62(2), 134-149.
- Adianita, Ance Selfi., Siti Mujanah & Candraningrat. 2017. Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient Dan Self Efficacy Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan Pada Indomobil Grup Di Surabaya. *Journal Of Research In Economics And Management*. 17(1)
- Adiwinata I., & Eddy M. Susanto. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Intaf Lumajang. *Journal AGORA*, 2(1).
- Aksel, I., Serinkan, C., Kiziloglu, M., Aksoy, B. (2013). Assessment of Teachers' Perceptions of Organizational Citizenship Behaviors and Psychological Empowerment: An Empirical Analysis in Turkey. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 89, 69-73.
- Allen, M. W., & Brady, R. M. (1997). Total quality management, organizational commitment, perceived organizational support, and intraorganizational communication. *Management Communication Quarterly*, 10(3), 316-341.
- Anonim. Definisi Perbankan. Otoritas Jasa Keuangan. Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx>. 2018.
- Aussy, W. N. A. & Sudarma, K. (2017). Pengaruh Person Organization Fit Dan Personality Pada Organizational Citizenship Behavior Dengan Organizational Commitment Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 6 (3).
- Ceriani, Charisma & Lucy Warsindah. (2018). Hubungan Emotional Intelligence Dengan Organizational Citizenship Behavior. *Seminar Nasional Cendekiawan*, 8, 895-899.
- Chehrizi, K. A., & Shafizadeh, R. (2016). The Relationship of Empowerment and Job Satisfaction with Productivity of Employees of Education System in Ahwaz. *International Journal of Learning & Development*, 6(1), 11-24.

- Christy, Margareth Via D.H.B. 2014. Skripsi. Peran Work Family Conflict dalam hubungan antara Perceived Organizational Support dan Stres Kerja pada pegawai bank. Tidak Diterbitkan. Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Darmawan, D. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Devin, H. F., Zohoorian, Z., Peymanizad, H., Sane, M. A. (2012). Investigating the relationship between organizational citizenship behaviour and self-esteem among physical education teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 1203 – 1207.
- Dian, Anggraini Kusumajati. (2014). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pada Perusahaan. *HUMANIORA*, 5 (1), 62-70.
- Dewayanti, Kristiana. (2007). Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan. *Jurnal ilmiah sutisning*, 2, 217-222.
- Eisenberger et al. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Hidayat. (2014). Faktor-faktor komitmen organisasi serta pengaruhnya terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) (Studi pada karyawan PT. Nusa Tama Furniture). *Jurnal NeO-Bis*, 8(1).
- Le Pine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52–65.
- Liu, S., Liu, X., Ma Bing., & Wang, H. (2014). Job Security and Work Outcomes in China: Perceived Organizational Support as Mediator. South China University of Technology
- Lubis, Aswadi. (2016). Implementasi Dimensi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kinerja Organisasi. *el-Qanuniy*, 2 (1), 111-122.
- Marthing, Einstein Klein & Christine Winstinindah Sandroto. 2018 Analisis Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Dengan Affective Commitment Sebagai Variabel Mediasi. *Prosiding Working Papers Series In Management*. 10 (2), 43-60.
- Mujiasih, Endah. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 4(1), 40-51.

- Nafi, Chasan & Indrawati, S. E. (2017). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan CV. ELFA'S KUDUS. *Jurnal Empati*, 7 (3), 134 – 145
- Nigsih, F. R. & Arsanti, T. A. Pengaruh Job Satisfaction Terhadap OCB Dan Turnover Intention. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 41 – 48.
- Nur'Aini, Siti. Pengaruh Budaya Organisasi Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt Telkom Area Jember. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Peran Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Organisasi*.
- Organ, Dennis W., Philip M. Podsakoff dan Scott B. MacKenzie. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*. USA: SAGE Publication.
- Organ, D. W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P.M., et al. 2000. Organizational Citizenship Behavior: A critical Review of the Theoretical and empirical Literature and Syggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3).
- Purba, Debora Eflina & Seniati, Ali Nina Liche. (2004). Pengaruh Kepribadian Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenzhip Behavior. *Jurnal Makara, Sosial Humaniora*, 8(3) 105-111.
- Putra, Danang Siaga. 2013. Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT En Seval Putera Megatrading Divisi Transportasi. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 2(1).
- Putrie, Faradisah & Mochammad Nursalim. (2013). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Pt. Pertamina Upms V Surabaya. *Jurnal Psikologi: Teori & Terapan*, 3(2).
- Putri, Y. M. & Hamidah Nayati Utami. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1).
- Prasetyo, Muhammad Solichin & M. Lies E. (2016). Pengaruh *perceived organizational support* dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan bagian Rumah tangga Universitas Negeri Yogyakarta. *Journal Student UNY*. 562-573.

- Rangkuti, A.A. (2015). *Statistik Parametrik dan Non Parametrik*. Jakarta : Tam FIP Press.
- Rhoades, L., & Eisenberger, (2002). Perceived Organizational Support: A review of Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1 Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Sahran, Alimatus. 2017. Perceived Organizational Support Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat Rumah Sakit. *Jurnal InSight*. 19(1).
- Sari, Agung Ita Permata, I Gusti dan Anak Agung Sagung Kartika Dewi. 2017. Pengaruh Dukungan Organisasional Dan Komitmen Organisasional Terhadap OCB Karyawan F&B Di Melasti Beach Hotel Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(8) ,4452-4480.
- Serim, Hande, Orkun Demirbag & Ugur Yozgat. (2014). The effects of employees' perceptions of competency models on employability outcomes and organizational citizenship behavior and the moderating role of social exchange in this effect. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 150, 1101 – 1110.
- Soegandhi, Vannecia M., Eddy M. Sutanto, M dan Roy Setiawan. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Journal AGORA*, 1(1).
- Stanis M. S. 2016. Hubungan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dan sikap resistensi pegawai dalam menghadapi perubahan organisasi. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Sri Widyastuti, Ratna & Boedi Armanto. 2013. Kompetisi Industri Perbankan Indonesia. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbanka*.
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: PT. Alfabet
- Sutrisno, Edy. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (3rd ed.)* Jakarta: Kencana Prenada Media grup.
- Vania, Lidya & Sylvia Diana Purba. (2014). Pengaruh Job Satisfaction terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Organizational

Commitment sebagai variable Intervening pada rumah sakit pantai indah kapuk di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 1-22.

Waspodo, A. A. & Minadaniati, Lussy. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Pt. Trubus Swadaya. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1).

Widodo, S. E. & Ramadhanu, A. J. (2015). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Intrinsik. *Jurnal penelitian dan pengukuran psikologi*, 4(1).

Widyastuti, Ratna Sri & Boedi Armanto. 2013. Kompetisi Industri perbankan Indonesi. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 418-440.

Yuniar, I Gusti Ayu Agung Yesika, Harlina Nurtjahjanti dan Diana Rusmawati. (2011). Hubungan Antara Kepuasan kerja dan Resiliensi dengan organizational citizenship behaviour (OCB) pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. *Jurnal psikologi empati*, 1(1), 11-20.

Zakky. April 2018. *Daftar 134 Nama Bank di Indonesia (BUMN, Swasta, Asing, Syariah)*. Diakses dari <https://www.zonareferensi.com/daftar-nama-bank-di-indonesia/> tanggal 13 Januari 2019.

Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Lampiran 1. Kuesioner Uji Coba



SKALA PENELITIAN

Disusun oleh :

Nadiva Jovitta



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2019

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i Pemeriksa

di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Program Studi S1 Psikologi, Universitas Negeri Jakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian pendidikan yang sedang saya tempuh.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Semua pendapat yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam kuesioner **akan dijamin kerahasiaannya**. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah. Hanya ringkasan dan hasil analisis secara keseluruhan yang akan dilaporkan atau dipublikasikan.

Jika Bapak/Ibu/Saudara/i memerlukan informasi berkaitan dengan kuesioner tersebut silakan hubungi **Nadiva Jovitta** di nomor handphone **0821-4088-5011** atau dapat mengirim email ke **nadivajovitta13@gmail.com**.

Saya memohon kuesioner diisi dengan lengkap. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, penelitian ini tidak mungkin terselesaikan.

Salam Hormat.

Peneliti,

Nadiva Jovitta

PETUNJUK PENGISIAN

Dalam pengisian skala ini, anda diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya. Anda diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Anda saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- ATS : Agak Tidak Setuju
- AS : Agak setuju
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

Apabila Anda ingin mengganti jawaban yang sudah Anda isi dengan jawaban lain, silahkan memberikan tanda **silang (X)** pada tanda **centang** (✓) yang sudah Anda pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (✓) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Anda saat ini. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIH LAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI ANDA**. Jika Anda sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silahkan melanjutkan ke halaman selanjutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Anda. Terimakasih

Skala 1

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya bersedia membantu rekan kerja yang memiliki beban pekerjaan lebih						
2	Saya mendapatkan perhatian orang lain karena banyak mengeluh						
3	Saya percaya jika saya melakukan pekerjaan dengan jujur maka saya akan menghasilkan ganjaran sesuai						
4	Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluhkan hal-hal sepele						
5	Saya mencoba menghindari terciptanya konflik dengan rekan kerja.						
6	Saya mengikuti perubahan yang ada di dalam perusahaan.						
7	Saya cenderung membesar- besarkan masalah di perusahaan.						
8	Saya mempertimbangkan dampak dari tindakan saya terhadap rekan kerja.						
9	Saya menghadiri pertemuan yang tidak wajib, tetapi dianggap penting						
10	Saya siap memberikan bantuan kepada rekan kerja yang ada di sekitar						

Skala 2

Pada skala ini, berikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia. Khusus untuk skala 2 ini anda diminta **MEMILIH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN APA YANG ANDA RASAKAN.**

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
	Saya merasa...						
1	Perusahaan menghargai kontribusi saya dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan.						
2	Perusahaan akan menggantikan saya dengan karyawan yang dapat digaji lebih rendah						
3	Perusahaan gagal untuk menghargai usaha maksimal yang saya lakukan.						
4	Perusahaan mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya miliki.						
5	Perusahaan akan memaklumi ketidakhadiran saya dalam waktu lama karena penyakit yang saya derita.						
6	Perusahaan akan mengabaikan keluhan apapun dari saya.						
7	Perusahaan mengabaikan kepentingan saya ketika membuat keputusan yang dapat mempengaruhi saya.						
8	Perusahaan bersedia memberikan bantuan ketika saya memiliki permasalahan.						
9	Perusahaan peduli pada kesejahteraan saya.						

Lampiran 2. Data Kasar Uji Coba

OCB

No	1	2u	3	4u	5	6	7u	8	9	10	11	12	13	14	15	16u	17	18	19u	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	5	4	6	6	6	6	5	4	6	3	6	4	6	6	5	5	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	6	3	6	5	6	6	6	6	1	6	5	6	6	6	6	1	6	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
3	5	2	5	2	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
4	5	3	6	2	6	5	6	6	5	5	4	5	4	6	6	2	3	6	3	6	2	6	4	5	6	5	1	3	6	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
6	5	3	5	2	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	6	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
8	5	1	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	2	6	1	6	1	5	5	5	5	6	6	1	5	5	5	
9	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	3	5	5	5	5	5	6	5	6	5	4	5	5	6	5	
10	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	5	5	6	2	4	5	5	3	5	3	3	2	3	5	3	5	4	3	3	1	4	2	4	4	5	3	4	4	3	
12	5	4	4	5	5	5	6	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	2	4	5	5	3	4	3	3	
13	5	6	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	
14	6	4	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	4	6	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	6	6	
15	4	2	6	6	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
16	5	5	6	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	6	4	4	4	6	4	5	5	4	4	6	5	5	
17	6	4	6	5	6	6	6	5	4	5	5	5	4	5	6	2	6	5	4	5	4	5	3	5	5	6	5	6	5	5	
18	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	2	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	
19	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	5	2	5	4	4	5	4	3	4	6	5	6	6	4	3	5	
20	5	2	5	3	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
No	1	2u	3	4u	5	6	7u	8	9	10	11	12	13	14	15	16u	17	18	19u	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
21	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
22	5	4	6	4	5	3	5	5	3	5	3	5	4	6	4	3	6	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
23	5	4	5	3	5	5	4	6	4	5	4	3	3	5	5	3	5	6	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
24	5	5	6	2	5	4	5	6	6	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	6	2	2	4	2	6	3	5	4	5	5	
25	4	6	6	6	6	5	6	6	3	4	2	4	2	6	4	2	6	5	2	2	4	3	2	4	6	2	5	3	5	5	
26	5	4	6	5	6	6	6	6	4	5	5	6	6	6	5	2	6	5	5	5	4	5	2	4	6	6	6	5	6	6	
27	5	2	6	3	2	4	3	2	4	2	1	6	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	2	5	
28	5	5	6	3	6	5	4	5	5	5	5	6	5	6	5	3	6	5	2	5	5	4	6	5	6	4	5	5	5	6	
29	5	4	6	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
30	5	6	5	6	4	4	6	5	4	5	4	5	4	6	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
31	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	2	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	
32	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	6	5	2	5	6	4	5	5	5	3	5	6	5	6	6	6	5	
33	4	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	2	
34	5	4	5	5	6	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	3	6	6	6	6	5	6	5	4	5	3	5	5	6	5	4	6	5	4	4	5	6	5	6	5	4	5	5	5	5	
36	5	6	6	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	6	5	5	4	6	3	5	4	5	4	5	5	4	6	5	5	3	
37	4	5	5	5	4	5	6	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	
38	6	4	6	5	5	4	4	4	5	6	5	5	6	5	5	3	6	6	2	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	
39	6	3	6	2	6	6	5	6	3	6	1	3	5	2	5	4	6	6	4	6	4	4	5	5	5	5	6	4	6	3	
40	4	6	5	5	4	5	6	5	4	5	4	3	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	4	6	4	4	4	5	4	
No	1	2u	3	4u	5	6	7u	8	9	10	11	12	13	14	15	16u	17	18	19u	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
41	5	6	5	6	5	6	6	5	4	5	4	6	5	6	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
42	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
43	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	3	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
44	4	4	5	5	6	6	5	6	2	5	5	4	4	5	6	1	5	6	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
46	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	4	4	4	6	6	
47	6	6	6	6	6	6	6	2	5	6	3	5	3	6	5	2	6	6	3	6	4	5	4	4	6	5	6	5	5	5	
48	5	5	6	4	5	5	6	5	3	5	4	4	5	6	6	4	6	5	2	5	5	4	5	4	6	5	5	5	5	5	
49	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4
50	5	3	5	4	6	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	6	6	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
51	4	5	6	5	3	5	6	3	4	6	3	4	4	1	3	4	2	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	
52	5	5	5	5	5	5	6	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	6	5	4	5	5	5	5	
53	5	4	6	3	5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	2	5	3	4	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	
54	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	
57	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
58	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	4	6	6	3	6	4	6	6	6	4	4	5	
60	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	1	6	6	3	5	4	5	5	4	6	6	6	5	6	6	

No	1	2u	3	4u	5	6	7u	8	9	10	11	12	13	14	15	16u	17	18	19u	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
61	4	6	5	2	6	5	6	4	4	4	4	5	1	5	5	3	5	4	6	2	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5
62	4	6	6	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	6	5	4	5	6	4	5	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4
63	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	1	6	6	6	6	5	5	1	6	6	6	6	6	6	6
64	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4
65	5	3	6	4	6	5	5	5	5	4	5	6	3	5	4	3	6	5	2	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
66	5	6	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
67	3	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	3	6	3	3	6	3	2	3	5	5	4	6	5
68	5	6	6	6	6	5	6	6	3	5	3	5	2	3	5	5	4	3	4	5	1	4	2	3	5	4	4	3	5	3
69	5	4	5	3	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	6	6	3	5	6	5	4	5	5	5	6	4	5	5
70	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
71	3	6	4	3	5	6	6	5	5	5	5	6	3	6	3	2	5	5	2	5	3	4	2	4	5	5	4	4	6	5
72	6	5	6	5	6	6	4	5	5	6	5	6	6	6	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
73	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	3	6	6	1	6	6	1	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
74	5	2	5	4	6	5	6	5	6	5	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6	6	1	1	6	6	5	4	6	6	6
75	5	4	6	2	6	4	6	6	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	5	2	1	3	3	5	3	3	3	3	2

Pespsi Dukungan Organisasi

No	1	2u	3u	4	5	6u	7u	8	9	10	11u	12u	13	14u	15u	16u	17u	18	19u	20	21	22u	23u	24	25	26u	27	28u	29	30	31u	32u	33	34u	35	36	
1	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	6	5	3	2	5	4	5	5	5	4	5	
2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	6	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	5	3	3	1	3	5	4	2	4	
3	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	4	2	5	5	2	2	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5	1	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	5	2	3	1	2	2	1	1	3	4	1	5	1	1	1	4	3	2	1	
5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	5	5	3	5	2	5	5	2	2	5	2	5	5
7	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	1	6	6	6	6	
8	3	2	4	5	3	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	
9	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	3	2	5	5	6	5	5	5	5	6	3	2	5	6	6	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	6	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	6	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	
11	2	2	3	4	5	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	5	2	4	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	
12	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	5	1	4	4	2	3	1	1	4	3	4	4	3	3	2	5	4	3	2	
13	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	5	2	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	
14	6	2	3	5	6	5	5	5	5	2	2	5	5	3	6	5	2	6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	4	5	4	
15	3	3	4	4	6	4	3	4	4	4	2	3	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	3	3	3	6	4	5	4	5	5	3	3	2	4	3	
16	5	3	3	5	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	2	4	2	4	4	3	3	2	2	4	4	6	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	
17	5	3	4	4	4	4	4	5	5	6	2	2	5	4	2	3	2	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	3	5	5	2	2	5	4	5	5	
18	6	5	5	5	4	2	4	3	5	5	4	4	4	6	2	4	4	6	5	4	6	3	4	6	5	6	5	4	3	6	4	6	5	6	5	6	
19	4	3	3	5	5	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	2	4	3	3	5	3	4	5	3	4	4	
20	5	3	2	5	5	2	3	5	5	5	2	2	4	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	2	5	5	2	3	4	2	5	4	
21	5	3	2	5	4	2	3	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	3	5	2	5	5	
22	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
24	5	5	2	5	6	2	2	2	4	6	5	2	6	2	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	4	5	3	4	1	1	2	5	5	1	1	3	
25	1	3	1	2	1	2	3	1	1	3	6	3	3	5	2	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	4	1	1	6	3	2	3	3	4	2	1	
26	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	2	6	6	6	3	6	2	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	2	5	5	5	6	6	
27	4	4	2	4	3	3	5	1	4	3	5	3	6	5	3	6	1	4	4	5	5	3	2	4	6	1	4	3	4	6	3	1	4	3	6	3	
28	3	4	5	4	4	1	2	4	2	5	2	5	4	5	4	4	3	4	2	4	1	3	2	2	4	6	4	1	2	3	3	1	5	5	2	5	
29	5	6	4	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	2	6	2	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	5	5	
30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	6	5	5	4	5	4	4	3	2	4	5	6	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	
31	5	6	6	5	1	6	6	5	6	6	6	5	6	6	2	6	6	5	5	5	6	1	5	6	6	6	6	5	1	5	5	6	5	6	3	6	
32	5	5	5	5	2	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	6	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
33	4	4	2	4	5	2	2	5	4	5	2	2	5	5	5	3	2	3	2	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	5	5	
34	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	6	3	4	5	
35	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	4	6	6	5	5	5	2	5	5	6	2	5	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5	6	6	6	6	
36	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	4	5	
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	2	2	5	6	6	6	5	5	4	5	2	6	5	5	5	6	
38	6	3	3	4	4	2	2	5	5	6	3	3	5	4	3	3	4	5	3	5	5	3	2	4	5	6	5	3	4	6	2	4	5	4	5	5	
39	4	3	3	4	5	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2																					

No	1	2u	3u	4	5	6u	7u	8	9	10	11u	12u	13	14u	15u	16u	17u	18	19u	20	21	22u	23u	24	25	26u	27	28u	29	30	31u	32u	33	34u	35	36	
41	4	2	2	5	2	2	2	1	4	3	2	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	4	3	1	1	3	1	1	3	1	2	2	
42	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	
43	6	4	6	6	3	4	4	5	5	6	6	2	6	2	1	3	6	6	1	5	6	1	1	6	6	6	6	6	3	6	1	6	6	6	6	6	
44	5	4	5	5	5	5	4	5	5	6	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	6	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	5	
45	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	2	4	5	5	5	5	3	2	5	4	5	4	4	
46	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
47	5	3	3	5	5	2	2	4	4	4	2	3	5	2	2	2	2	5	3	5	4	2	3	4	4	6	5	2	4	6	3	3	4	5	5	5	
48	5	6	4	5	5	4	3	5	4	5	6	5	6	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	
49	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
50	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	5	5	3	3	4	5	4	3	2	4	2	3	4	3	5	5	5	
51	5	3	6	4	4	4	4	6	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5	5	4	2	5	5	2	5	3	5	4	2	2	4	2	3	5	
52	3	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	
53	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	3	5	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	2	4	2	4	3	2	
54	6	5	6	5	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	6	5	5	5	5	5	5	3	5	6	5	6	5	3	4	5	6	4	5	5	3	5	
55	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	2	4	5	3	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	
56	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	
57	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	
58	5	5	5	5	6	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	
59	6	6	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	2	2	5	3	5	4	5	4	4	
60	5	4	5	5	4	5	3	5	6	5	5	5	5	3	2	4	5	4	4	3	4	4	5	5	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	
No	1	2u	3u	4	5	6u	7u	8	9	10	11u	12u	13	14u	15u	16u	17u	18	19u	20	21	22u	23u	24	25	26u	27	28u	29	30	31u	32u	33	34u	35	36	
61	5	6	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	
62	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	6	4	1	1	1	1	1	1	1	6	1	2	5	3	4	3	3	2	4	2	3	2	6	
63	6	1	1	6	6	1	1	6	6	6	1	1	6	5	1	1	1	6	1	6	6	1	1	6	6	1	6	1	6	6	1	1	6	1	6	6	
64	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
65	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
66	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	2	4	5	3	5	4	4	
67	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	
68	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
69	5	4	3	5	5	3	2	6	5	5	4	3	5	5	3	1	3	5	2	5	2	4	3	2	3	5	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	
70	6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	6	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
71	5	5	5	4	5	4	5	5	5	6	5	3	5	6	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	5	6	6	5	3	5	3	3	6	5	4	5	
72	6	5	1	6	5	2	2	5	5	5	5	3	6	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	6	6	6	5	3	6	3	5	6	5	6	6	
73	4	1	2	6	6	1	3	4	4	6	1	1	6	6	1	3	1	5	2	4	5	1	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	2	5	5	
74	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	1	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
75	3	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	2	4	4	5	2	3	4	

Lampiran 3. Uji Coba Reliabilitas dan Validitas OCB

Sebelum *Item Drop*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	30

Sesudah *Item Drop*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	26

s

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	139.19	661.667	.634	.943
item2	139.60	650.811	.694	.942
item3	139.77	657.799	.587	.943
item4	139.05	674.078	.545	.944
item5	139.37	677.697	.321	.945
item6	139.96	647.606	.703	.942
item7	140.09	663.221	.526	.944
item8	139.39	656.213	.666	.943
item9	139.33	658.279	.713	.943
item10	139.00	663.865	.624	.943
item11	139.85	653.235	.582	.943
item12	140.28	670.745	.393	.945
item13	139.20	671.297	.459	.944
item14	139.39	664.240	.520	.944
item15	140.21	677.954	.273	.946
item16	139.83	655.713	.627	.943
item17	139.95	642.348	.770	.942
item18	139.48	676.118	.358	.945
item19	140.23	647.664	.712	.942
item20	139.31	661.621	.682	.943
item21	139.36	647.315	.761	.942
item22	140.64	684.585	.226	.946
item23	140.32	671.626	.392	.945
item24	139.61	654.078	.626	.943
item25	139.39	649.997	.741	.942
item26	138.99	665.094	.471	.944
item27	139.32	660.356	.699	.943
item28	139.96	650.715	.689	.942
item29	140.11	699.340	-.021	.948

item30	139.61	667.565	.438	.945
item31	140.51	670.388	.417	.945
item32	139.83	648.064	.665	.943
item33	139.21	669.467	.558	.944
item34	139.67	647.739	.731	.942
item35	139.55	660.846	.607	.943
item36	139.32	658.545	.605	.943

Lampiran 4. Uji Coba Reliabilitas dan Validitas Persepsi Dukungan Organisasi

Sebelum *Item Drop*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	36

Setelah *Item Drop*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	33

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	139.19	661.667	.634	.943
item2	139.60	650.811	.694	.942
item3	139.77	657.799	.587	.943
item4	139.05	674.078	.545	.944
item5	139.37	677.697	.321	.945
item6	139.96	647.606	.703	.942
item7	140.09	663.221	.526	.944
item8	139.39	656.213	.666	.943
item9	139.33	658.279	.713	.943
item10	139.00	663.865	.624	.943
item11	139.85	653.235	.582	.943

item12	140.28	670.745	.393	.945
item13	139.20	671.297	.459	.944
item14	139.39	664.240	.520	.944
item15	140.21	677.954	.273	.946
item16	139.83	655.713	.627	.943
item17	139.95	642.348	.770	.942
item18	139.48	676.118	.358	.945
item19	140.23	647.664	.712	.942
item20	139.31	661.621	.682	.943
item21	139.36	647.315	.761	.942
item22	140.64	684.585	.226	.946
item23	140.32	671.626	.392	.945
item24	139.61	654.078	.626	.943
item25	139.39	649.997	.741	.942
item26	138.99	665.094	.471	.944
item27	139.32	660.356	.699	.943
item28	139.96	650.715	.689	.942
item29	140.11	699.340	-.021	.948
item30	139.61	667.565	.438	.945
item31	140.51	670.388	.417	.945
item32	139.83	648.064	.665	.943
item33	139.21	669.467	.558	.944
item34	139.67	647.739	.731	.942
item35	139.55	660.846	.607	.943
item36	139.32	658.545	.605	.943

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Final



KUESIONER PENELITIAN

Disusun oleh :

Nadiva Jovitta



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2019

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i Pemeriksa

di tempat

Dengan hormat,

Saya adalah Mahasiswi Program Studi S1 Psikologi, Universitas Negeri Jakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian pendidikan yang sedang saya tempuh.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Semua pendapat yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dalam kuesioner **akan dijamin kerahasiaannya**. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian ilmiah. Hanya ringkasan dan hasil analisis secara keseluruhan yang akan dilaporkan atau dipublikasikan.

Jika Bapak/Ibu/Saudara/i memerlukan informasi berkaitan dengan kuesioner tersebut silakan hubungi **Nadiva Jovitta** di nomor handphone **0821-4088-5011** atau dapat mengirim email ke **nadivajovitta13@gmail.com**.

Saya memohon kuesioner diisi dengan jujur dan lengkap. Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih. Tanpa bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, penelitian ini tidak mungkin terselesaikan.

Salam Hormat.

Peneliti,

Nadiva Jovitta

INFORM CONSENT
(LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (Inisial) :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (**coret yang tidak perlu*)

menyatakan dengan sukarela, tidak ada unsur paksaan dari siapapun, sadar dan penuh tanggung jawab telah menyetujui untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh mahasiswi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.

Saya menyetujui bahwa identitas diri dan informasi yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian. Dalam menyetujui pernyataan ini, Saya tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta,2019

(_____)

PETUNJUK PENGISIAN

Dalam pengisian skala ini, anda diminta untuk memberikan jawaban dari pernyataan- pernyataan berikut dengan jujur, sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya. Anda diharapkan untuk membaca dan memahami masing-masing pernyataan dengan baik. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi diri Anda saat ini, dengan cara memberikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia, yaitu:

- STS : Sangat Tidak Setuju
- TS : Tidak Setuju
- ATS : Agak Tidak Setuju
- AS : Agak Setuju
- S : Setuju
- SS : Sangat Setuju

Apabila Anda ingin mengganti jawaban yang sudah Anda isi dengan jawaban lain, silahkan memberikan tanda **silang** (X) pada tanda **centang** (✓) yang sudah Anda pilih sebelumnya, dan memberikan tanda **centang** (✓) pada jawaban baru yang lebih sesuai dengan kondisi Anda saat ini. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda dan **TIDAK ADA JAWABAN BENAR ATAU SALAH**. Oleh karena itu, **PILIH LAH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN DIRI ANDA**. Jika Anda sudah jelas dengan petunjuk pengisian, silahkan melanjutkan ke halaman selanjutnya dan mulai mengisi pernyataan-pernyataan dengan jawaban yang sesuai dengan diri Anda. Terimakasih

SKALA 1

Pada skala ini, berikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri anda!

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya bersedia membantu rekan kerja yang memiliki beban pekerjaan lebih.						
2	Saya percaya jika saya melakukan pekerjaan dengan jujur maka saya akan menghasilkan ganjaran sesuai.						
3	Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluhkan hal-hal sepele.						
4	Saya mencoba menghindari terciptanya konflik dengan rekan kerja.						
5	Saya mengikuti perubahan yang ada di dalam perusahaan.						
6	Saya cenderung membesar- besarkan masalah di perusahaan.						
7	Saya mempertimbangkan dampak dari tindakan saya terhadap rekan kerja.						
8	Saya menghadiri pertemuan yang tidak wajib, tetapi dianggap penting.						
9	Saya siap memberikan bantuan kepada rekan kerja yang ada di sekitar.						
10	Saya menghadiri pertemuan yang tidak diperlukan, namun dapat membantu citra perusahaan.						

SKALA 2

Pada skala ini, berikan tanda **centang** (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia. Khusus pada Skala kedua ini, anda diminta **MEMILIH JAWABAN YANG SESUAI DENGAN APA YANG ANDA RASAKAN.**

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	AS	S	SS
	Saya merasa...						
1	Perusahaan menghargai kontribusi saya dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan.						
2	Perusahaan akan menggantikan saya dengan karyawan yang dapat digaji lebih rendah.						
3	Perusahaan gagal untuk menghargai usaha maksimal yang saya lakukan.						
4	Perusahaan mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai yang saya miliki.						
5	Perusahaan akan memaklumi ketidakhadiran saya dalam waktu lama karena penyakit yang saya derita.						
6	Perusahaan akan mengabaikan keluhan apapun dari saya.						
7	Perusahaan mengabaikan kepentingan saya ketika membuat keputusan yang dapat mempengaruhi saya.						
8	Perusahaan bersedia memberikan bantuan ketika saya memiliki permasalahan.						
9	Perusahaan peduli pada kesejahteraan saya.						

Lampiran 6. Data Kasar Final OCB

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total
1	5	6	5	2	5	5	5	5	5	4	4	6	5	6	4	4	4	6	4	5	6	4	4	5	5	5	124
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	122
3	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	4	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	142
4	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	150
5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	3	4	3	5	6	5	5	5	5	4	125
6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	4	4	6	6	6	4	4	5	4	5	6	5	5	5	6	6	136
7	5	6	6	5	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	128
8	5	6	2	5	6	4	4	5	5	4	3	6	5	5	4	4	3	5	4	3	6	4	5	4	6	5	118
9	4	6	4	6	5	5	6	5	4	3	5	4	5	4	6	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	122
10	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	113
11	6	6	5	5	5	5	5	6	2	5	5	6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5	128
12	2	6	6	6	4	6	5	2	4	2	5	4	6	5	5	6	3	3	5	5	3	2	5	5	5	5	115
13	6	6	4	5	5	5	5	5	4	3	6	5	5	5	5	4	5	4	3	5	6	5	5	5	5	4	125
14	6	6	5	6	6	5	6	5	5	3	6	6	6	6	6	5	4	6	4	5	4	5	5	6	6	4	137
15	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	122
16	6	6	6	6	6	6	5	2	5	4	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	133
17	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	3	6	6	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	137
18	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130
19	5	5	5	3	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	126
20	5	2	6	3	5	6	5	5	5	3	4	6	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	119
21	5	6	4	5	5	4	5	3	5	3	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	122
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	4	136
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total
22	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	4	4	136
23	6	6	5	5	5	5	5	3	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	134
24	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	111
25	5	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	127
26	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	2	6	5	4	5	5	6	3	4	5	5	5	6	6	6	131
27	5	6	5	5	5	6	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	118
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	124
29	2	6	4	5	5	6	5	2	6	2	4	2	6	6	6	5	5	5	3	4	5	4	6	5	5	5	119
30	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	137
31	5	6	2	5	5	6	1	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	126
32	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	123
33	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	131
34	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	131
35	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	4	6	5	5	141
36	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	122
37	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	5	6	3	6	6	4	6	6	6	6	6	4	6	5	5	140
38	4	6	4	6	6	4	5	5	5	5	6	4	6	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	132
39	4	6	6	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	6	3	6	6	5	125
40	4	6	6	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	6	3	6	6	5	6	125
41	5	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	129
42	6	6	5	6	5	5	6	2	6	4	6	5	6	6	6	6	3	5	5	3	5	6	5	6	6	6	136
43	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	4	4	5	6	6	5	3	6	139
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total
43	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	4	4	5	6	6	5	3	5	6	139
44	6	6	5	6	6	5	6	5	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	143
45	5	6	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
46	6	5	6	6	6	6	6	5	5	4	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	134
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	154
48	5	6	3	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	127
49	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	2	5	6	5	6	5	5	5	137
50	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127
51	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	126
52	6	6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	6	5	5	5	3	5	6	4	5	4	5	5	5	5	5	127
53	6	6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	6	5	5	5	3	5	6	4	5	4	5	5	5	5	5	127
54	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	6	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	128
55	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	128
56	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	126
57	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	127
58	3	6	6	4	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	137
59	4	6	5	6	6	6	5	4	5	3	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	6	5	6	132
60	3	6	6	4	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	136
61	2	6	4	5	5	6	5	2	6	2	4	2	6	6	6	5	5	5	3	4	5	4	6	5	5	5	119
62	6	6	6	6	6	6	5	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	147
63	5	5	5	5	5	6	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	2	5	5	5	5	5	120
64	5	4	6	6	6	6	6	1	5	1	5	5	5	5	6	6	3	5	2	5	5	4	3	5	3	1	114

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total	
64	5	4	6	6	6	6	6	1	5	1	5	5	5	5	6	6	3	5	2	5	5	4	3	5	3	1	114	
65	6	5	6	6	5	6	5	4	5	4	5	5	6	5	5	6	6	4	2	6	6	4	6	6	5	3	132	
66	6	6	5	5	5	6	5	4	6	4	5	5	6	6	5	5	5	6	4	6	6	5	6	6	6	6	140	
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	126	
68	4	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	120	
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	118	
70	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	5	3	5	6	4	4	3	4	5	1	4	4	4	4	109	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	127	
72	6	6	6	6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	112	
73	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	6	6	3	5	6	5	5	139	
74	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	146	
75	4	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	4	6	5	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	5	139	
76	4	5	6	5	5	6	6	5	5	4	5	4	6	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	122	
77	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	143	
78	5	6	4	5	5	5	6	4	5	4	4	5	6	5	5	5	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	128	
79	6	6	6	6	4	6	5	5	5	5	4	5	6	5	6	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	131	
80	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	127	
81	5	6	2	6	5	5	4	4	6	4	4	5	6	5	6	5	2	4	2	4	6	4	4	4	5	4	117	
82	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	121	
83	6	6	3	5	5	5	6	3	6	3	5	4	6	5	4	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	131	
84	6	6	3	5	5	5	6	3	6	3	5	4	6	5	4	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	131	
85	5	6	6	6	5	6	5	4	6	4	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	140	
86	3	3	5	6	3	4	6	2	5	2	5	5	5	5	6	6	2	4	4	2	3	5	3	3	5	5	107	
87	5	6	4	5	6	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	127	
88	2	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	6	6	5	5	5	2	4	5	5	6	5	5	5	127	
89	5	6	6	6	6	6	6	5	5	1	5	6	6	5	6	6	2	6	5	4	6	5	5	5	5	5	134	
90	5	5	6	4	5	6	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	121	
91	5	6	6	6	5	6	6	5	6	4	5	5	5	5	6	5	6	5	4	6	6	5	6	5	5	5	139	
92	5	6	5	6	5	5	5	4	6	4	4	4	6	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	6	5	5	129	
93	5	6	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	131	
94	5	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	123	
95	4	5	5	2	5	4	5	4	4	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	6	4	5	4	4	4	110	
96	5	6	5	5	5	5	6	2	6	4	6	5	6	6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	129	
97	6	6	2	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	4	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	133	
98	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	114	
99	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	131	
100	4	6	5	6	5	6	6	5	5	5	5	4	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	141	
101	5	6	2	6	5	6	5	2	5	5	5	5	6	3	6	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	122	
102	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	1	2	2	1	2	2	2	2	6	6	6	6	120	
103	5	4	5	5	4	6	5	4	5	3	5	3	6	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	115	
104	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	129	
105	5	6	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	126	
106	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	113	
107	5	5	2	5	5	6	5	1	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	114	
108	5	6	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	4	129	
109	2	5	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	5	2	3	5	3	3	4	5	5	2	2	2	5	5	89	
110	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	4	6	5	6	6	147	
111	5	6	6	6	5	6	5	5	6	4	5	3	6	5	6	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	130	
112	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
113	4	6	4	6	4	6	5	4	4	4	4	5	6	4	6	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	6	125	
114	4	6	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	6	5	5	6	4	5	4	6	4	5	5	5	4	4	124	
115	5	6	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	121	
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	130	
117	4	6	5	4	3	6	4	3	4	3	4	4	6	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	112

Persepsi Dukungan Organisasi

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	127
2	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	3	4	2	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	126	
3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	152	
4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	4	5	4	3	6	5	5	2	5	5	5	4	5	6	6	4	5	5	5	5	4	6	162	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	122	
6	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	2	5	3	3	4	5	6	5	1	3	3	3	4	4	3	5	123
7	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	133	
8	3	4	3	2	5	4	2	5	4	5	5	2	5	4	2	3	5	1	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	5	4	4	117	
9	3	2	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	5	3	4	4	4	4	125	
10	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	149	
11	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	124	
12	3	6	2	3	5	2	1	2	3	4	2	4	3	2	1	1	2	2	5	3	4	3	4	6	5	2	5	6	3	4	2	2	105	
13	3	5	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	2	1	3	3	2	4	4	4	5	2	5	2	3	3	4	2	5	104
14	3	3	3	4	6	5	4	5	4	5	2	3	4	5	3	4	5	2	5	4	2	5	4	5	5	4	6	2	3	5	3	5	134	
15	4	3	3	4	5	2	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	5	2	5	5	3	4	4	5	5	3	5	2	3	4	5	122
16	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	145	
17	5	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	3	5	4	5	138	
18	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	136	
19	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	148	
20	2	2	5	4	3	4	4	4	2	4	4	3	5	2	2	2	3	2	3	2	5	2	4	5	4	3	2	5	2	2	2	2	105	
21	5	4	5	4	2	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	2	5	4	4	5	4	3	131	
22	5	4	2	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	2	5	2	5	2	4	4	3	4	3	3	5	2	4	5	125	

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total
23	5	4	2	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	2	2	5	2	5	5	2	4	4	3	4	3	5	3	3	5	2	4	5	125
24	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	133
25	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	152	
26	4	2	4	3	5	4	2	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	131	
27	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	2	5	5	5	4	4	6	4	5	5	3	5	6	4	4	5	141	
28	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	145	
29	2	1	4	3	5	2	3	5	2	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	2	135	
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	166	
31	5	6	5	5	5	6	6	5	4	5	6	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	159	
32	4	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	4	4	3	2	3	4	5	2	4	3	2	4	2	3	4	119
33	5	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	88	
34	3	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	87	
35	4	4	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	6	2	6	4	5	4	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	159	
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	137	
37	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	6	2	6	4	5	4	5	6	5	5	5	4	5	5	5	6	161	
38	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	2	5	4	3	3	4	3	5	125
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	133
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	137	
41	4	2	3	4	5	4	4	4	4	2	2	5	3	3	4	2	4	5	3	2	5	5	4	2	5	3	3	4	2	4	4	2	120	
42	4	2	3	4	4	3	4	5	4	5	1	3	5	4	2	3	5	3	4	4	3	3	4	4	1	4	1	4	1	2	4	4	3	114
43	3	6	3	3	1	6	5	5	4	6	6	3	6	5	1	1	5	1	5	2	2	1	4	6	4	1	1	4	1	3	6	4	5	119

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total
44	3	6	3	3	1	6	5	5	4	6	6	3	6	5	1	1	5	1	5	2	2	1	4	6	4	1	1	4	1	3	6	4	5	119
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159
46	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	5	3	2	5	5	3	3	4	5	4	4	4	2	5	2	4	2	5	129	
47	6	6	1	5	6	5	6	6	6	6	6	3	6	5	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	5	6	6	2	6	167
48	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	150	
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	4	3	5	2	5	5	2	140
50	3	3	1	3	5	2	2	2	2	5	4	2	5	3	1	1	4	2	4	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	5	3	95
51	3	3	1	3	5	2	2	2	2	5	4	2	5	3	1	1	4	2	4	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	5	3	95
52	2	5	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	2	3	4	6	5	2	5	2	3	3	5	4	5	124
53	2	5	1	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	4	3	5	5	2	3	4	6	5	2	5	2	3	3	5	4	5	124
54	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4																						

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total	
64	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2	3	3	93	
65	4	6	2	6	6	5	6	2	4	6	6	6	6	6	1	1	6	6	6	4	1	3	6	6	6	2	4	6	2	6	1	1	1	140	
66	4	2	3	4	4	2	3	4	3	5	3	2	5	4	3	2	4	1	4	3	1	5	4	5	4	1	3	2	1	4	3	4	5	107	
67	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	3	3	4	4	5	4	4	4	6	5	5	5	5	3	4	5	4	6	144	
68	2	5	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	2	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	127	
69	2	5	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	5	5	5	2	4	5	2	3	4	3	5	114	
70	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	3	6	4	3	4	4	3	5	4	5	6	128	
71	5	2	3	4	5	3	3	5	4	5	2	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	136	
72	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	129	
73	5	6	4	5	5	6	5	5	4	5	6	4	5	6	3	3	5	6	6	5	3	5	5	6	6	6	6	6	3	5	6	5	6	167	
74	6	6	1	6	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	1	6	6	6	6	1	6	1	1	6	1	6	6	153	
75	4	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	6	5	6	5	5	4	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	160	
76	4	6	3	4	5	5	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4	4	2	5	4	6	4	3	5	3	3	3	2	3	4	117	
77	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	6	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	136	
78	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	154	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	6	4	3	4	4	4	4	4	4	5	127	
80	5	5	3	5	5	3	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	169	
81	5	5	5	4	5	5	5	4	4	6	5	2	4	5	2	4	2	3	3	4	3	5	5	3	4	4	2	4	2	5	5	4	1	128	
82	4	1	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	130	
83	5	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	143	
84	5	2	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	144	
85	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	2	4	114	
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	Total	
85	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	5	5	3	4	3	3	4	4	2	4	114		
86	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	112	
87	4	4	3	5	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	5	2	2	4	2	3	3	106		
88	5	3	2	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	2	4	4	3	3	4	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	135	
89	1	6	1	4	5	6	1	4	1	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	6	4	1	1	1	1	6	3	6	6	88	
90	3	3	3	4	2	3	3	3	4	5	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	111		
91	4	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	2	5	4	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	120	
92	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	6	5	4	3	3	5	4	4	4	5	130	
93	3	5	3	4	5	2	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2	5	3	4	5	5	3	4	127	
94	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	132	
95	4	3	4	4	5	3	2	3	3	4	6	2	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	5	6	5	5	6	1	3	3	3	2	5	124	
96	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	132	
97	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	127	
98	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	5	3	2	5	4	4	2	3	3	119		
99	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	6	5	5	5	2	5	5	2	5	3	142	
100	5	4	3	4	6	4	3	5	5	5	5	2	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2	5	2	3	4	2	5	5	129	
101	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	2	2	2	2	4	5	2	5	4	136	
102	6	1	1	1	6	6	1	1	1	6	1	1	6	6	6	6	1	6	6	1	6	6	6	6	6	6	1	1	6	1	6	6	133		
103	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	1	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	103	
104	5	6	4	5	3	4	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	2	5	4	138	
105	6	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	5	2	2	4	3	5	5	128	
106	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	146	
106	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	146
107	5	4	2	5	5	2	2	5	3	3	2	2	5	4	2	2	5	2	5	5	2	5	4	5	4	2	5	3	3	4	2	3	4	116	
108	2	4	3	5	5	3	3	3	5	5	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	5	4	4	5	4	2	4	3	5	4	4	4	3	120	
109	2	2	2	4	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	5	2	3	3	3	2	5	2	4	4	4	1	1	4	3	4	2	5	3	98	
110	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	151	
111	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	2	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	134	
112	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	150		
113	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	117	
114	5	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	2	6	2	3	3	4	4	4	3	4	4	6	5	4	3	2	4	5	3	5	6	134	
115	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	143	
116	5	3	3	4	4	5	3	4																											

Lampiran 7. Data Demografi Usia

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	21-30 tahun	36	30.8	30.8	30.8
	31-40 tahun	49	41.9	41.9	72.6
	41-50 tahun	28	23.9	23.9	96.6
	51-60 tahun	4	3.4	3.4	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Lampiran 8. Data Demografi Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	52	44.4	44.4	44.4
	Perempuan	65	55.6	55.6	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Lampiran 9. Data Demografi Masa Kerja

		Masa Kerja			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	1-5 tahun	59	50.4	50.4	50.4
	5-10 tahun	29	24.8	24.8	75.2
	> 10 tahun	29	24.8	24.8	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Lampiran 10. Data Demografi Pendidikan Terakhir

		Pendidikan Terakhir			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SMA/SLTA	1	.9	.9	.9
	Diploma	3	2.6	2.6	3.4
	S1	99	84.6	84.6	88.0
	S2	14	12.0	12.0	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

Lampiran 11. Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior* Statistics

Organizational Citizenship Behavior		
N	Valid	117
	Missing	0
Mean		127.48
Std. Error of Mean		.914
Median		127.00
Mode		127
Std. Deviation		9.883
Variance		97.683
Skewness		-.257
Std. Error of Skewness		.224
Kurtosis		1.374
Std. Error of Kurtosis		.444
Range		65
Minimum		89
Maximum		154
Sum		14915
Percentiles	25	122.00
	50	127.00
	75	133.50

Lampiran 12. Kategorisasi Skor *Organizational Citizenship Behavior*

Jumlah item valid	= 26
Option jawaban	= 6
Skor maksimum	= 6 x 26
	= 156
Skor minimum	= 1 x 26
	= 26
Mean teoritik	= [(26 x 1) + (26 x 6)] : 2
	= 91
Rendah	= $x \leq$ mean teoritik
	= $x \leq 91$

Tinggi = $x > \text{mean teoritik}$
 = $x > 91$

Lampiran 13. Statistik Deskriptif Kepuasan Persepsi Dukungan Organisasi

Statistics		
Persepsi Dukungan Organisasi		
N	Valid	117
	Missing	0
Mean		130.60
Std. Error of Mean		1.645
Median		131.00
Mode		133
Std. Deviation		17.793
Variance		316.604
Skewness		-.106
Std. Error of Skewness		.224
Kurtosis		.154
Std. Error of Kurtosis		.444
Range		82
Minimum		87
Maximum		169
Sum		15280
Percentiles	25	120.00
	50	131.00
	75	140.50

Lampiran 14. Kategorisasi Skor Persepsi Dukungan Organisasi

Jumlah item valid = 33
 Option jawaban = 6
 Skor maksimum = 6×33
 = 198
 Skor minimum = 1×33

$$= 33$$

Mean teoritik = $[(33 \times 1) + (33 \times 6)] : 2$

$$= 115.5$$

Rendah = $x \leq \text{mean teoritik}$

$$= x \leq 115.5$$

Tinggi = $x > \text{mean teoritik}$

$$= x > 115.5$$

Lampiran 15. Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
OCB	.070	117	.200*	.982	117	.119
PDO	.074	117	.169	.981	117	.105

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Lampiran 16. Uji Linieritas

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Equation	R Square	Model Summary			Sig.	Parameter Estimates	
		F	df1	df2		Constant	b1
Linear	.118	15.345	1	115	.000	102.588	.191

The independent variable is Persepsi Dukungan Organisasi.

Lampiran 17. Uji Korelasi

Correlations

		Organizational Citizenship Behavior	Persepsi Dukungan Organisasi
Organizational Citizenship Behavior	Pearson Correlation	1	.343**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	117	117
Persepsi Dukungan Organisasi	Pearson Correlation	.343**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 18. Uji Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.343 ^a	.118	.110	9.324	.118	15.345	1	115	.000

a. Predictors: (Constant), Persepsi Dukungan Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1334.008	1	1334.008	15.345	.000 ^b
	Residual	9997.189	115	86.932		
	Total	11331.197	116			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. Predictors: (Constant), Persepsi Dukungan Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	102.588	6.412		15.999	.000
	Persepsi Dukungan Organisasi	.191	.049	.343	3.917	.000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b.

Lampiran 19 Surat Permohonan Izin Penelitian



Building
Future
Leaders

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI**

Kampus A : Gd. KH. Hasjim As'arie Lt. 5, Jln. Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Kampus D : Jl. Halimun No. 2, Kel. Guntur Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan
Telepon : +62 21 8297829 Email : psikologi@unj.ac.id

Nomor : 066/UN39.6/FPPsi/Proddi/Pen/VII/2019
Hal : Permohonan Izin Penelitian Skripsi

10 juli 2019

Kepada Yth.



Dengan hormat,
Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Fakultas Pendidikan Psikologi :

Nama : Nadiva Jovitta
NIM : 1125153804
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Pendidikan Psikologi
No. HP : 082140885011

Untuk dapat melakukan pengambilan data penelitian skripsi yang diperlukan dalam rangka memenuhi kelengkapan penyusunan skripsi dengan judul "**Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Bank**"
Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Koordinator Program Studi Psikologi
Fakultas Pendidikan Psikologi UNJ

Mira Ariyani, Ph.D
NIP.197512012006042001

Dosen Pembimbing I

Lupi Yudhaningrum, M.Psi
NIDK. 8802680018

Mengetahui,
Wakil Dekan I FPPsi UNJ

Dr. Gunigam Gumelar, M.Si
NIP. 497704242006041001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nadiva Jovitta, lahir di Jakarta pada tanggal 13 Mei 1997. Anak kedua dari tiga bersaudara. Beralamat di Jalan Cibubur VIIIIF No. 58, RT 005/RW 009 Kel. Cibubur Kec. Ciracas, Jakarta Timur. Pendidikan formal yang sudah dijalani dimulai dari TK Tunas Pertiwi pada tahun 2001-2003, SD Islam Al-Ma'ruf pada tahun 2003-2009, SMPN 233 Jakarta pada tahun 2009-2012, SMAN 105 Jakarta pada tahun 2012-2015. Pada tahun 2015 melalui jalur PENMABA diterima menjadi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Pendidikan Psikologi, Program Studi Psikologi. Selama perkuliahan memiliki pengalaman Praktik Kerja Psikologi (PKP) selama dua bulan di Dinas Psikologi TNI AU.

Kontak Penulis yang dapat dihubungi melalui email: nadivajovitta13@gmail.com