



**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DIMEDIASI VARIABEL ETOS KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER**

*THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) MEDIATED WORK ETHIC VARIABLES ON THE PERFORMANCE OF
EMPLOYEES AT PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Uda Aprillia Dwi Pangesti

NIM 110810201125

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2015



**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DIMEDIASI VARIABEL ETOS KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER**

*THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) MEDIATED WORK ETHIC VARIABLES ON THE PERFORMANCE OF
EMPLOYEES AT PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Uda Aprillia Dwi Pangesti

110810201125

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2015

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Uda Aprillia Dwi Pangesti
NIM : 110810201125
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
Dimediasi Variabel Etos Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang
Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 26 Oktober 2015

Yang menyatakan,

Uda Aprillia Dwi Pangesti
NIM 110810201125

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
Dimediasi Variabel Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Uda Aprillia Dwi Pangesti

NIM : 110810201125

Jurusan : S-1 Manajemen/ Reguler

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 26 Oktober 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti S.E., M.Si.

NIP 197405022000032001

Dr.Sumani M.Si

NIP 196901142005011002

Menyetujui,
Ketua Program Studi S 1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, SE, M.M

NIP. 197805252003122002

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DIMEDIASI VARIABEL ETOS KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Uda Aprillia Dwi Pangesti

NIM : 110810201125

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

.....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Drs.NG Krishnabudi M.Agb (.....)
NIP. 196304021988021001
2. Sekretaris : Drs.Agus Priyono M.M. (.....)
NIP. 196010161987021001
3. Anggota : Drs.Hadi Wahyono M.M (.....)
NIP. 195401091982031003

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

FOTO

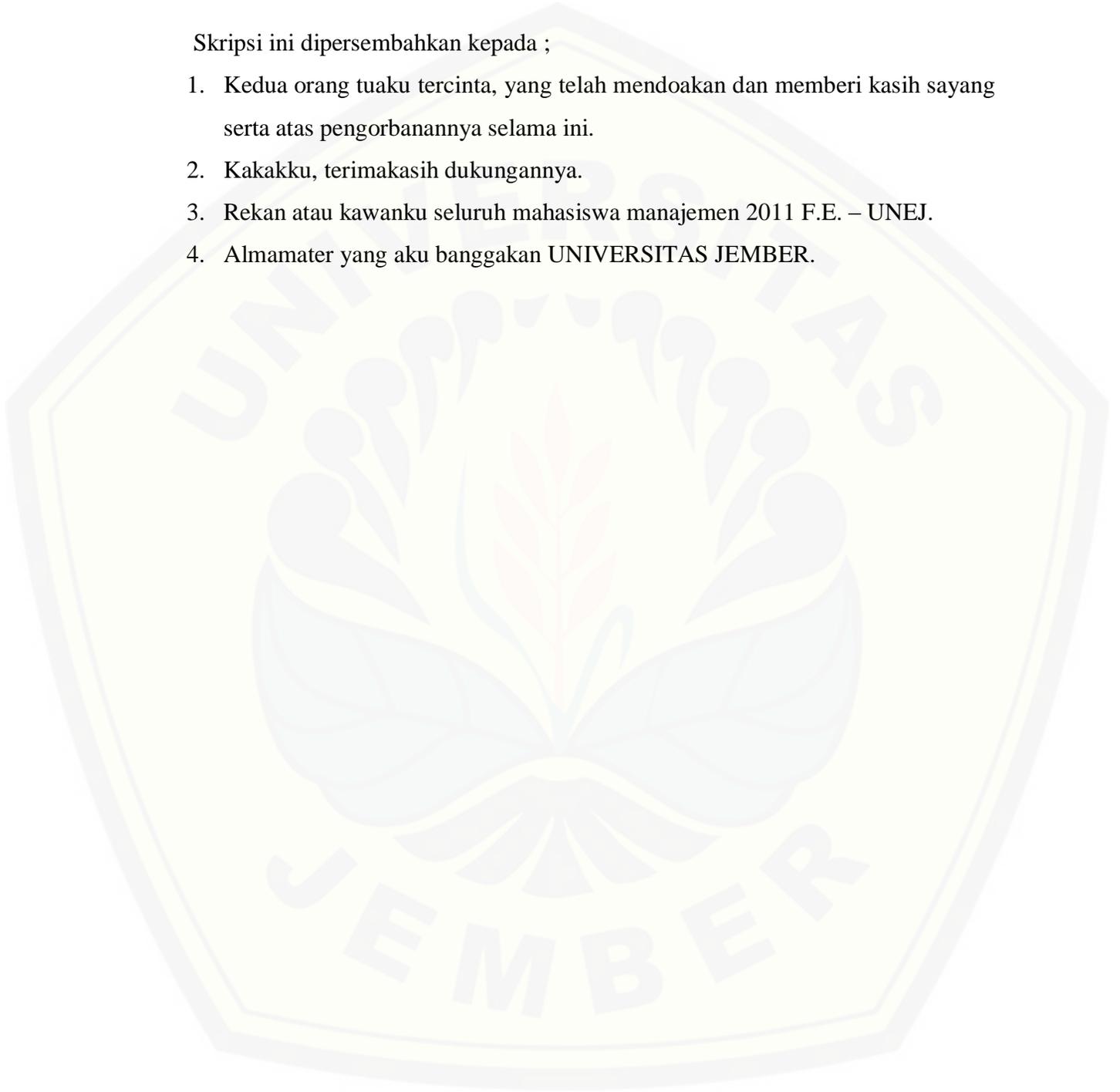
**4 x 6
cm**

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Kakakku, terimakasih dukungannya.
3. Rekan atau kawanku seluruh mahasiswa manajemen 2011 F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

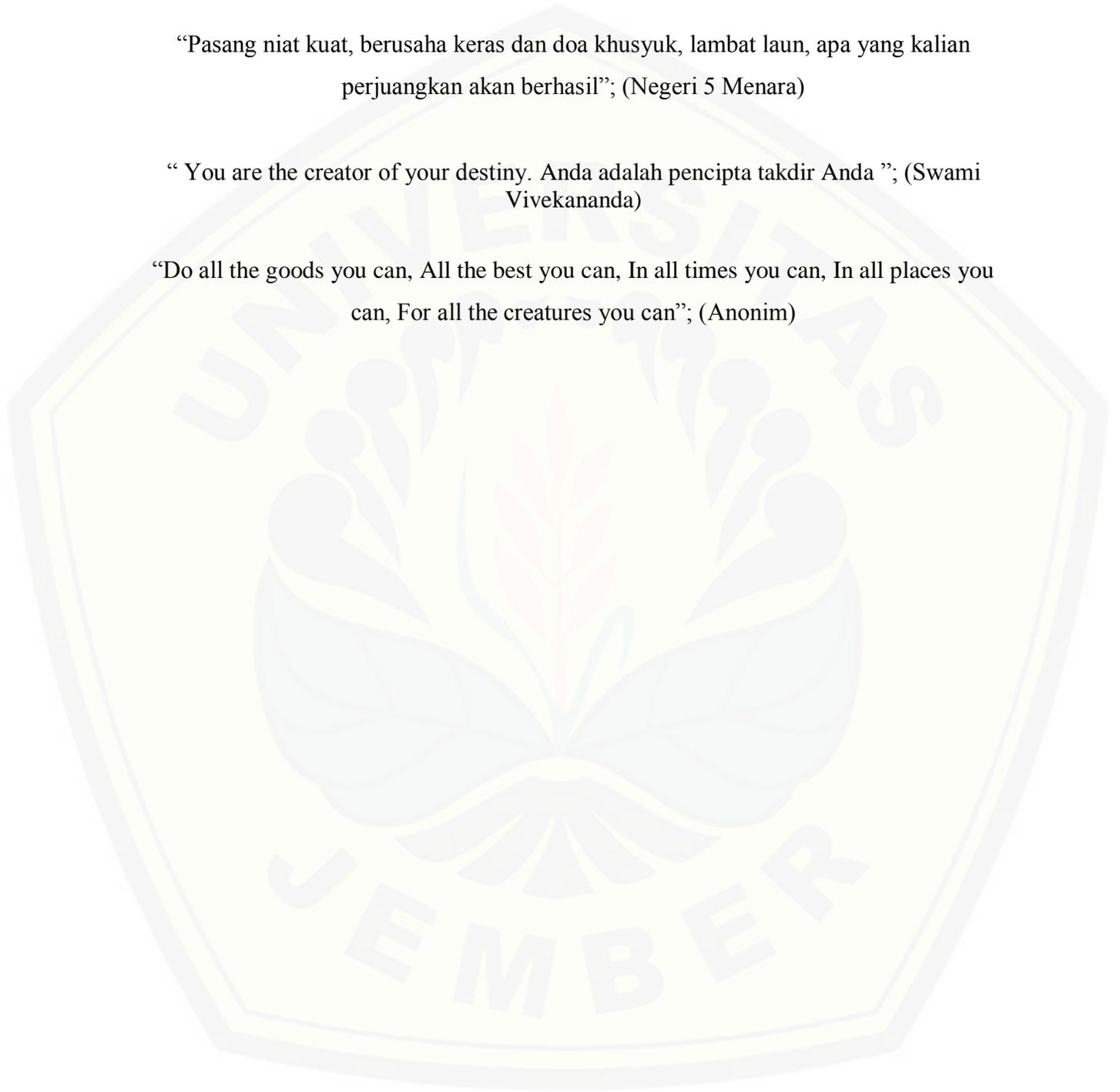


MOTTO

“Pasang niat kuat, berusaha keras dan doa khusyuk, lambat laun, apa yang kalian perjuangkan akan berhasil”; (Negeri 5 Menara)

“ You are the creator of your destiny. Anda adalah pencipta takdir Anda ”; (Swami Vivekananda)

“Do all the goods you can, All the best you can, In all times you can, In all places you can, For all the creatures you can”; (Anonim)





**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)
DIMEDIASI VARIABEL ETOS KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER**

*THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(OCB) MEDIATED WORK ETHIC VARIABLES ON THE PERFORMANCE OF
EMPLOYEES AT PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Uda Aprillia Dwi Pangesti

NIM 110810201125

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr.Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II : Dr.Sumani M.Si

RINGKASAN

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dimediasi Variabel Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember; Uda Aprillia Dwi Pangesti, 110810201125; 2015; 107 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dimediasi Variabel Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember”. Penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimediasi variabel etos kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sample* dengan jumlah responden sebanyak 62 orang. Variabel digunakan yaitu sebanyak 3 variabel, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), etos kerja dan kinerja karyawan. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- 1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap etos kerja PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa bahwa seluruh karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri menunjukkan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku *altruism* dengan skor sebesar 0,42 dan *sportsmanship* dengan skor sebesar 0,52. Perilaku *conscientiousness* berdasarkan lama bekerja di atas 4 tahun memiliki nilai paling tinggi sebesar 0,4. Hal ini berarti karyawan pada kelompok lama bekerja di atas 4 tahun yang memiliki jangka waktu bekerja lebih lama pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember lebih memiliki pengalaman untuk sukarela mengerjakan tugas melebihi yang diharapkan perusahaan.;
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa karyawan PT Bank Syariah Mandiri Jember pada usia 25-30

tahun memiliki nilai ketidaksetujuan yang tinggi sebesar 0,24 pada perilaku *conscientiousness*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Mandiri Syariah Jember merasa belum mampu untuk mengerjakan tugas melebihi yang diharapkan perusahaan; 3) Etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember memiliki etos kerja yang tinggi, terutama di kelompok usia 25-30 tahun. Karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri Jember pada kelompok lama bekerja 2-4 tahun dan di atas 4 tahun memiliki kecenderungan etos kerja yang tinggi dibandingkan dengan kelompok lama bekerja 0-2 tahun; 4) pengaruh langsung variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap etos kerja adalah sebesar 42,8%. Pengaruh langsung variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 49%. Pengaruh langsung variabel etos kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 76,4%. Sedangkan pengaruh secara tidak langsung variabel *Organizational Citizenship Behavior* melalui etos kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar $(0,428 \cdot 0,764) = 0,326$ atau 32,6%.

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Etos Kerja, Kinerja Karyawan

SUMMARY

Effects of Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated Work Ethics Variables on Employee Performance at PT. Bank Syariah Mandiri Branch Jember; Uda Aprilia Dwi Pangesti, 110810201125; 2015; 106 pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

This study, entitled "Effects of Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated Work Ethics Variables on Employee Performance in PT. Bank Syariah Mandiri Branch Jember ". This study was aimed to analyze the influence of Organizational Citizenship Behavior (OCB) mediated variable work ethic on the performance of employees at PT. Bank Syariah Mandiri Branch Jember. The population in this study are employees of PT. Bank Syariah Mandiri Branch Jember. Sampling method used is purposive sample with the number of respondents as many as 62 people. Variables used as many as three variables, namely the Organizational Citizenship Behavior (OCB), the work ethic and employee performance. The analytical tool used is the Path Analysis. The results showed that: 1) Organizational Citizenship Behavior (OCB) significantly affects the work ethic of PT Bank Syariah Mandiri Branch Jember. This proves that all employees at PT Bank Syariah Mandiri shows the behavior Organizational Citizenship Behavior (OCB). Altruism behavior with a score of 0.42 and sportsmanship with a score of 0.52. Conscientiousness behavior based on the old work over 4 years old have the highest value of 0.4. This means that the employees in the group of long work over 4 years who have worked for longer periods in PT Bank Syariah Mandiri more Jember branch has the experience to volunteer tasks that are expected to exceed the company .; 2) Organizational Citizenship Behavior (OCB) significantly affects the performance of employees of PT Bank Syariah Mandiri Branch Jember. This proves that the employees of PT Bank Syariah Mandiri Jember at the age of 25-30 years have a high value of 0.24 disapproval on the behavior of conscientiousness. This shows that the

employees of PT Bank Mandiri Syariah Jember was not able to perform tasks that are expected to exceed the company; 3) work ethic significant effect on the performance of employees of PT Bank Syariah Mandiri Branch Jember. This proves that the employees at PT Bank Syariah Mandiri Branch Jember has a high work ethic, especially in the age group 25-30 years. Employees at PT Bank Syariah Mandiri Jember working group 2-4 years old and over 4 years have a tendency to high work ethic than the 0-2 year old group work; 4) the direct influence of variables Organizational Citizenship Behavior of the work ethic is 42.8%. The direct effect of variables Organizational Citizenship Behavior on the performance of employees is 49%. Work ethic variable direct influence on the performance of employees is 76.4%. While the influence of indirect variable Organizational Citizenship Behavior through work ethic on the performance of employees is equal to $(0,428 \cdot 0,764) = 0,326$ or 32.6%.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Work Ethics, Employee Performance

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr.Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Dr.Sumani M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Ibuku dan Bapakku tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
6. Bapak Anwar Basori selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian.
7. Seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember yang telah membantu proses penyelesaian penelitian skripsi.
8. Rekan atau kawanku seluruh mahasiswa manajemen 2011 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 26 Oktober 2015

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN SAMPUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PEMBIMBING | viii |
| RINGKASAN | ix |
| SUMMARY | xi |
| PRAKATA | xiii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 6 |

| | |
|---|----|
| 2.1 Tinjauan Teori | 6 |
| 2.1.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 6 |
| 2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 7 |
| 2.1.1.2 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 8 |
| 2.1.2 Pengertian Etos Kerja | 11 |
| 2.1.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja..... | 12 |
| 2.1.2.2 Fungsi Etos Kerja | 13 |
| 2.1.3 Pengertian Kinerja Karyawan | 14 |
| 2.1.3.1 Faktor-faktor Penilaian Kinerja | 15 |
| 2.1.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja | 15 |
| 2.1.4 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Etos Kerja | 16 |
| 2.1.5 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja | 16 |
| 2.1.6 Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 25 |
| 2.4 Hipotesis | 25 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 26 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 26 |
| 3.2.1 Populasi | 26 |
| 3.2.2 Sampel | 26 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 27 |
| 3.3.1 Data Primer | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.2 Data Sekunder | 27 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.5 Identifikasi Variabel | 28 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 28 |
| 3.6.1 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> | 28 |
| 3.6.2 Etos Kerja | 29 |
| 3.6.3 Kinerja Karyawan | 30 |
| 3.7 Skala Pengukuran Variabel | 30 |
| 3.8 Uji Instrument | 31 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 31 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.8.3 Uji Normalitas Data..... | 33 |
| 3.8.4 Uji Normalitas Model | 33 |
| 3.9 Analisa Data | 33 |
| 3.9.1 Analisis Jalur (Path Analysis) | 33 |
| 3.9.2 Uji Hpotesis (Uji t) | 35 |
| 3.9.3 <i>Model Trimming</i> | 36 |
| 3.9.4 Perhitungan Jalur | 37 |
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah | 38 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 40 |
| 4.1.1 Gambaran Umum PT Babk Syariah Mandiri Cabang Jember | 40 |
| 4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember | 42 |
| 4.1.2.1 Visi PT Bank Syariah Mandiri | 42 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1.2.2 Misi PT Bank Syariah Mandiri | 42 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri | 42 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden | 56 |
| 4.1.5 Uji Instrument | 58 |
| 4.1.5.1 Uji Validitas | 58 |
| 4.1.5.2 Uji Reliabilitas | 59 |
| 4.1.5.3 Uji Normalitas Data | 59 |
| 4.1.5.4 Uji Normalitas Model | 60 |
| 4.1.6 Analisis Data | 62 |
| 4.1.6.1 Analisis Jalur | 62 |
| 4.1.6.2 Perhitungan Koefisien Jalur | 64 |
| 4.2 Pembahasan | 65 |
| 4.3 Keterbatasan Penelitian | 77 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 Kesimpulan | 78 |
| 5.2 Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 83 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 57 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas | 58 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas | 59 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas | 60 |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Jalur | 62 |
| Tabel 4.7 Hasil Kuisisioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 66 |
| Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuisisioner Etos Kerja Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 73 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuisisioner Etos Kerja Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual | 25 |
| Gambar 3.1 : Analisis Jalur | 34 |
| Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah | 38 |
| Gambar 4.1 : Bagan Organisasi Bank Syariah Mandiri | 44 |
| Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas Model Persamaan 1 | 61 |
| Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Model Persamaan 2..... | 61 |
| Gambar 4.4 : Hasil Analisis Jalur | 64 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| LAMPIRAN 1. KOESIUNER PENELITIAN | 83 |
| LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN <i>METHOD SUCCESIVE INTERVAL</i> | 87 |
| LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS | 91 |
| LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS | 93 |
| LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA | 95 |
| LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS JALUR $X \rightarrow Z$ | 96 |
| LAMPIRAN 7. HASIL ANALISIS JALUR $X \rightarrow Y$ | 99 |
| LAMPIRAN 8. HASIL ANALISIS JALUR $Z \rightarrow Y$ | 102 |
| LAMPIRAN 9. TABEL t | 105 |
| LAMPIRAN 9. Hasil Kuisisioner Berdasarkan Karakteristik Responden | 106 |

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kompetisi yang semakin ketat utamanya dibidang pelayanan antara perusahaan satu dan yang lain dalam usaha perbankan, salah satunya disebabkan banyak bermunculan bank konvensional dan bank syariah dalam pasar. Seluruhnya bersaing untuk mempertahankan eksistensi di dalam ruang lingkup yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Situasi dan kondisi tersebut, memicu perusahaan menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Peran sumber daya manusia saat ini dalam pengelolaan sumber daya manusia bukan merupakan suatu pilihan namun sudah menjadi keharusan apabila perusahaan ingin berkembang dan mencapai sebuah keberhasilan suatu usaha. Sumber daya manusia adalah subyek dan obyek usaha. Dikatakan sebagai subyek karena sumber daya manusia adalah pelaku usaha dan disebut sebagai obyek karena sumber daya manusia adalah penerima hasil dari suatu usaha.

Efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari hasil kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi dan juga karyawan harus memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Robbins & Judge (2007:231). Menurut Markozy (dalam Titisari, 2014:2), karyawan yang baik (*good citizen*) adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Organ (dalam Titisari, 2014:2) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektifitas organisasi.

Efektifitas suatu organisasi juga terlihat dalam konteks etos kerja sebagai salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan untuk bekerja. Etos kerja menurut Sondang Siagian (2005:231) merupakan norma-norma yang bersifat mengikat dan ditetapkan secara eksplisit serta praktek-praktek yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan keorganisasian para anggota suatu organisasi. Etos kerja akan menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan efektifitas organisasi dengan adanya dorongan pada setiap masing-masing karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pula, sehingga menjadikan karyawan memiliki sikap yang lebih baik dan mampu meningkatkan tanggung jawab terhadap etos kerja yang telah ada pada suatu organisasi.

Berbagai ragam sikap dan kemampuan karyawan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja pada setiap masing-masing karyawan, sehingga suatu tujuan organisasi yang direncanakan tercapai. Kinerja menurut Mangkunegara (2005:9) mendefinikan kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja orang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dalam suatu kurun waktu yang ditetapkan. Setiap individu maupun kelompok karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), menerapkan perilaku etos kerja yang baik untuk kesadaran seperti saling bekerja sama maupun mendukung kepentingan strategi perusahaan mampu mempersiapkan segala hal yang mendukung semua tujuan dan kebutuhan perusahaan. Tercapainya suatu tujuan karena upaya para karyawan yang terdapat dalam suatu perusahaan, baik perusahaan perbankan maupun non perbankan.

Perbankan berdasarkan prinsip syariah ditetapkan oleh pemerintah terjadi perubahan Undang-Undang terbaru tentang perbankan syariah tertuang dalam UU No.21 Tahun 2008. Bank syariah menurut undang-undang tersebut adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah atau dengan kata lain bank yang beroperasinya dengan tata cara yang mengacu pada ketentuan-ketentuan

islami. Salah satu lembaga perbankan syariah yaitu PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember yang merupakan Bank Umum Syariah (BUS). PT Bank Syariah Mandiri berkali-kali meraih prestasi tingkat nasional, diketahui prestasi akhir yang didapat pada bulan Maret tahun 2015 telah mendapatkan peringkat 1 “Bank Service Excellence Monitor 2015”.

Berdasarkan pengamatan dari peneliti yang sebenarnya juga sebagai salah satu nasabah dari PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember pada saat melakukan transaksi seperti contohnya menabung dan lain-lain, peneliti telah memperhatikan beberapa perilaku karyawan yang ada di dalam perusahaan. Karyawan pada bagian *security*, *teller* dan *customer service* ternyata menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), *altruism* yaitu perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Seperti contoh karyawan *security* yang memberikan bantuan kepada nasabah cara pengisian formulir transaksi, kemudian karyawan *teller* memberikan bantuan tanpa diminta untuk membantu telah memberikan wadah (kantong plastik) untuk nasabah pada saat *teller* lain yang sedang sibuk menghitung uang dalam penarikan jumlah banyak, serta karyawan *customer service* yang membantu *customer service* lainnya tanpa diminta bantuan untuk mencarikan kartu atm nasabah yang tertelan di dalam mesin atm tetapi telah diambil dan disimpan dalam laci masing-masing *customer service*. Hal ini mengindikasikan, bahwa karyawan-karyawan tersebut telah membentuk perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam dirinya.

Saat peneliti melakukan perijinan penelitian pada pihak PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, peneliti secara tidak langsung mengamati karyawan pada saat *briefing* berlangsung dikantor dan mendapati karyawan yang masih datang terlambat, karyawan yang ijin terlambat datang tetapi belum memberikan alasan keterlambatanannya, dan karyawan yang melakukan perijinan tidak masuk kerja tetapi masih belum jelas keterangannya. Hal tersebut merupakan penyimpangan-penyimpangan kecil yang menyalahi suatu etos kerja, karena karyawan tersebut

menunjukkan sikap kurang disiplin dan kurang bertanggung jawab. Jika dalam pelaksanaan kerja karyawan mampu memberikan kontribusi positif dan optimal, meminimalisir benturan-benturan perbedaan kepentingan, maka hasil kinerja akan menjadi optimal sehingga dalam memberikan kualitas dan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah mampu meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember dan meningkatkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti sangat tertarik untuk mengambil judul penelitian “**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DIMEDIASI OLEH VARIABEL ETOS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap etos kerja di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember?
- b. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember?
- c. Apakah etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember?
- d. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimediasi variabel etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap etos kerja di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan melalui etos kerja pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak diantaranya:

- a. Bagi pihak perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat berupa informasi-informasi tentang upaya yang tepat dalam pemahaman mengenai salah satu faktor individu yang mempengaruhi kinerja, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- b. Bagi pihak akademisi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), etos kerja terhadap kinerja.
- c. Bagi peneliti selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dalam hal pengembangan sumber daya manusia serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-*reward* oleh perolehan kinerja tugas. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku-perilaku ini menambahkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu Aldag dan Resckhe (dalam Titisari, 2014:5). Organ (dalam Titisari, 2014:1) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Sementara itu Dyne, dkk (dalam Titisari, 2014:2) yang mengusulkan konstruksi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

Beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan:

1. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.
2. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, tidak diperintahkan secara formal.
3. Tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

Menurut Organ *et al* (dalam Titisari 2014:7) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu:

1. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

2. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.

3. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa megajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

4. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ dan Sloat (dalam Zuraska 2008:46), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

1. Budaya dan iklim organisasi
2. Kepribadian dan suasana hati
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional
4. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan
5. Masa kerja

6. Jenis kelamin

Berbeda dengan beberapa pendapat di atas, menurut Zuraska (2008), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan dengan faktor-faktor situasional dan kondisi kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan mediator atau perantara dari faktor-faktor tersebut. Berdasarkan pengalaman kerja selama ini, dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap tidak memiliki perilaku ekstra seperti ini.

2.1.1.2 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian dalam Titisari (2014:10) terdapat 8 manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam perusahaan yakni:

- 1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja.
 - a) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - b) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- 2) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas manajer.
 - a) Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
 - b) Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- 3) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

- a) Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
 - b) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
 - c) Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
 - d) Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
- 4) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- a) Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
 - b) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- 5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- a) Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara

anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.

- b) Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- 6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- a) Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan keeratan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
 - b) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- 7) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
- a) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.
 - b) Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- 8) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- a) Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

- b) Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
- c) Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

2.1.2 Pengertian Etos Kerja

Etos berasal dari bahasa Yunani *ethos* yakni karakter, cara hidup, kebiasaan seseorang, motivasi atau tujuan moral seseorang serta pandangan dunia mereka, yakni gambaran, cara bertindak ataupun gagasan yang paling komprehensif mengenai tatanan. Dengan kata lain etos adalah aspek *evaluative* sebagai sikap mendasar terhadap diri dan dunia mereka yang direfleksikan dalam kehidupannya (Khasnah, 2004:8). Menurut Sinamo (2005:151), etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral. Menurutnya, jika seseorang, suatu organisasi, atau suatu komunitas menganut paradigma kerja, mempercayai, dan berkomitmen pada paradigma kerja tersebut, semua itu akan melahirkan sikap dan perilaku kerja mereka yang khas. Itulah yang akan menjadi budaya kerja.

Melalui berbagai pengertian di atas baik secara etimologis maupun praktis dapat disimpulkan bahwa etos kerja merupakan seperangkat sikap atau pandangan mendasar yang dipegang sekelompok manusia untuk menilai bekerja sebagai suatu hal yang positif bagi peningkatan kualitas kehidupan, sehingga mempengaruhi perilaku kerjanya.

Menurut Sinamo (2011) terdapat lima aspek etos kerja sebagai berikut:

1. Kerja adalah amanah. Kerja merupakan titipan berharga yang dipercayakan pada kita sehingga secara moral kita harus bekerja dengan benar dan penuh tanggung jawab.

2. Kerja adalah panggilan. Kerja merupakan suatu drama yang sesuai dengan panggilan jiwa sehingga kita mampu bekerja dengan penuh integritas.
3. Kerja adalah aktualisasi. Pekerjaan adalah sarana bagi kita untuk mencapai hakikat manusia yang tertinggi, sehingga kita akan bekerja keras dengan penuh semangat.
4. Kerja adalah ibadah. Bekerja merupakan bentuk bakti dan ketakwaan kepada Tuhan, sehingga melalui pekerjaan manusia mengarahkan dirinya pada tujuan agung Sang Pencipta dalam pengabdian.
5. Kerja adalah pelayanan. Manusia bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri saja tetapi untuk melayani, sehingga harus bekerja dengan sempurna dan penuh kerendahan hati.

2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja

Darwish A. Yuosef (dalam Istijanto 2006) mengemukakan bahwa etos kerja sangat ditekankan pada beberapa faktor berikut, yaitu :

1. Kerja keras.
2. Komitmen dan dedikasi terhadap pekerjaan.
3. Kreativitas selama bekerja.
4. Kerja sama serta persaingan di tempat kerja.
5. Ketepatan waktu dalam bekerja.
6. Keadilan dan kedermawanan di tempat kerja

Penerapan etos kerja di tempat kerja juga berupaya menghindari penumpukan kekayaan dengan cara yang tak beretika (*fraud*). Lebih lanjut lagi, etos kerja lebih mengutamakan niat dalam diri seseorang dalam bekerja daripada hasil kerja seseorang.

Usaha dalam meningkatkan etos kerja seseorang dapat dilakukan dengan membina aspek kecerdasan dalam diri seseorang, diantaranya :

1. Kesadaran : keadaan mengerti akan pekerjaannya.
2. Semangat : keinginan untuk bekerja.

3. Kemauan : apa yang diinginkan atau keinginan, kehendak dalam bekerja.
4. Komitmen : perjanjian untuk melaksanakan pekerjaan.
5. Inisiatif : usaha mula-mula, prakarsa dalam bekerja.
6. Produktif : banyak menghasilkan sesuatu bagi perusahaan/organisasi.
7. Peningkatan : proses, cara atau perbuatan meningkatkan usaha, kegiatan dan sebagainya.
8. Wawasan : konsepsi atau cara pandang tentang bekerja.

2.1.2.2 Fungsi Etos Kerja

Etos kerja secara umum berfungsi sebagai alat penggerak tetap perbuatan dan kegiatan individu. Fungsi etos kerja adalah:

1. Pendorong timbulnya perbuatan
2. Penggairah dalam aktivitas
3. Sebagai alat penggerak, maka besar kecilnya motivasi yang akan menentukan cepat lambatnya suatu perbuatan.

Etos kerja berfungsi sebagai konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini seseorang atau sekelompok orang dengan baik dan benar yang diwujudkan melalui perilaku kerja mereka secara khas (Sinamo, 2011;156).

Kusnan (2004) menyimpulkan pemahaman bahwa etos kerja mencerminkan suatu sikap yang memiliki dua alternatif, positif dan negatif. Suatu individu atau kelompok masyarakat dapat dikatakan memiliki etos kerja yang tinggi apabila menunjukkan tanda-tanda sebagai berikut:

1. Mempunyai penilaian yang sangat positif terhadap hasil kerja manusia,
2. Menempatkan pandangan tentang kerja, sebagai suatu hal yang amat luhur bagi eksistensi manusia,
3. Kerja yang dirasakan sebagai aktivitas yang bermakna bagi kehidupan manusia,
4. Kerja dihayati sebagai suatu proses yang membutuhkan ketekunan dan sekaligus sarana yang penting dalam mewujudkan cita-cita,
5. Kerja dilakukan sebagai bentuk ibadah.

Bagi individu atau kelompok masyarakat yang memiliki etos kerja yang rendah, maka akan ditunjukkan ciri-ciri yang sebaliknya (Kusnan, 2004), yaitu :

1. Kerja dirasakan sebagai suatu hal yang membebani diri,
2. Kurang dan bahkan tidak menghargai hasil kerja manusia,
3. Kerja dipandang sebagai suatu penghambat dalam memperoleh kesenangan,
4. Kerja dilakukan sebagai bentuk keterpaksaan,
5. Kerja dihayati hanya sebagai bentuk rutinitas hidup.

Berbagai aspek yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki etos kerja tinggi akan terus berusaha untuk memperbaiki dirinya, sehingga nilai pekerjaannya bukan hanya bersifat produktif materialistik tapi juga melibatkan kepuasan spiritualitas dan emosional.

2.1.3 Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2005:9) mendefinikan kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja orang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dalam suatu kurun waktu yang ditetapkan. Menurut Simamora (2006:338) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan maupun kelompok. Menurut Bernardin dan Russel (1993:379) penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) keada organisasi tempat mereka bekerja. Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah adalah hasil kerja (*output*) yang telah dicapai oleh karyawan baik kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang dilaksanakan dalam waktu tertentu.

Bernadin dan Russel (1993:380) menjelaskan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan untuk mengukur kinerja seorang karyawan, yaitu:

1. Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
4. Efektifitas merupakan tingkat keberhasilan dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya.
5. Kemandirian, karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan orang lain.

2.1.3.1 Faktor-Faktor Penilaian Kinerja

Kinerja karyawan satu tidak sama dengan kinerja karyawan lain. Menurut Timpe (dalam Mangkunegara 2010:3) bahwasanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja terdiri dari:

1. Faktor Internal

Faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja buruk disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

2. Faktor Eksternal

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

2.1.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja

Mangkunegara (2006:10), mengemukakan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dan sumber daya manusia. Berikut tujuan penilaian kinerja:

1. Meningkatnya saling pengertian antar karyawan tentang persyaratan kinerja.

2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang diembannya.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali saran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

2.1.4 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Etos Kerja

Menurut penelitian Azhar Karim (2006) disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang positif antara etos kerja dan OCB sehingga semakin meningkat etos kerja pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok, semakin meningkat pula OCB. Hal ini sesuai dengan pendapat Siregar. Etos kerja seseorang erat berkaitan dengan kepribadian, perilaku, dan karakternya. Setiap orang memiliki *internal being* yang merumuskan atau membentuk dirinya. Secara universal ada delapan elemen *internal being* yang dimiliki setiap orang, yaitu pola pikir, keyakinan, budaya, kepentingan, keterlibatan, kinerja, gaya hidup, dan tujuan. Kedelapan elemen tersebut saling terkait dan mempengaruhi. Dengan demikian, sikap *extra-role* yang ada dalam etos kerja akan meningkatkan OCB.

2.1.5 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja

Variabel-variabel pembentukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tersebut berkaitan dengan kinerja karyawan. Ini merupakan hal yang sangat penting yang dibutuhkan dalam rangka menunjang pencapaian tujuan organisasi. Tujuan perusahaan akan tercapai jika terdapat semangat kerja yang tinggi dari para karyawannya. Mangkunegara (2005:79) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas baik secara kualitas maupun kuantitas, sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya yang didasari atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta ketepatan waktu.

Beberapa hasil penelitian yang menemukan hubungan, antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja diantaranya adalah Padsakoff *et.al.*(1997) (dalam Titisari 2014:73), hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Biswas dan Varma (2007) (dalam Titisari 2014:73), tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh hubungan antara iklim psikologis dengan kinerja karyawan di India guna memahami kondisi yang mendorong kinerja *in-role* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adapun hasil penelitian ini adalah persepsi individu tentang iklim psikologis akan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), demikian juga dengan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) individu akan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Zang *et al.* (2010) (dalam Titisari 2014:74) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan kontribusi untuk evaluasi kinerja dan kompensasi keputusan. Berdasarkan penelitian Alhamda (2007), terlihat bahwa hubungan variable perilaku kepemimpinan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Poltekes Padang belum baik, tetapi hubungan kinerja dosen sudah baik.

2.1.6 Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut penelitian Arischa Octarina (2008) menyimpulkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara disiplin kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan adanya perbedaan antara etos kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai negeri sipil dengan pegawai honorer pada Dinas kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa faktor etos kerja dan disiplin kerja adalah hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik lagi demi terwujudnya tujuan organisasi. Penelitian tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian Tampubolon (2007), menyatakan bahwa etos kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, apabila etos kerja semakin

meningkat, maka kinerja karyawan semakin meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa etos kerja mempengaruhi kinerja.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini untuk menentukan suatu hipotesis yang dapat menduga jawaban sementara dari masalah-masalah yang sudah ditentukan dalam permasalahan penelitian, dibutuhkan beberapa penelitian-penelitian terdahulu untuk menunjang seberapa besar pengaruh antara *variable independent*, *variable intervening*, dan *variable dependent*. Penelitian dalam konteks pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang di mediasi variabel etos kerja terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan dan dapat dijadikan sebagai landasan empiris dalam mengembangkan penelitian.

Azhar Karim (2006) dalam judul penelitian “Pengaruh Disiplin, *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi terhadap Etos Kerja pegawai administrator Pelabuhan Tanjung Priok” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin, *Organizational Citizenship Behavior* dan budaya organisasi terhadap etos kerja pegawai administrator pelabuhan tanjung priok. Penelitian ini menggunakan sampel pegawai administrator pelabuhan tanjung priok. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 88 (delapan puluh delapan) responden. Sebanyak 72 kuesioner dibagikan kepada pegawai administrator pelabuhan tanjung priok. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin, *Organizational Citizenship Behavior* dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap etos kerja.

Keterkaitan penelitian Azhar Kharim dengan penelitian ini yaitu tujuannya untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap etos kerja. Variabel yang diteliti pada penelitian Azhar Kharim terdapat dua variabel yang sama dengan penelitian ini yaitu, *Organizational Citizenship Behavior* dan etos kerja. Sampel yang digunakan pada penelitian Azhar Kharim berjumlah 88 responden dan sebanyak 72 kuesioner dibagikan kepada pegawai administrator Pelabuhan Tanjung

Periode sedangkan pada penelitian ini berjumlah 65 responden dan sebanyak 62 kuesioner dibagikan kepada karyawan PT Bank Mandiri Syariah Cabang Jember. Metode yang digunakan pada penelitian Azhar Kharim menggunakan regresi linear berganda sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode analisis jalur. Penelitian Azhar Kharim menyimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap etos kerja.

Arischa Octarina (2008) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sorolangun”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etos kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sensus dengan jumlah 81 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program *SPSS 19*. Selanjutnya dilihat seberapa besar pengaruh etos kerja dan disiplin kerja pada pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara disiplin kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dan adanya perbedaan antara etos kerja, disiplin kerja, dan kinerja pegawai negeri sipil dengan pegawai honorer pada Dinas kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa faktor etos kerja dan disiplin kerja adalah hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar lebih baik lagi demi terwujudnya tujuan organisasi.

Keterkaitan penelitian Arischa Octarina dengan penelitian ini yaitu tujuannya untuk mengetahui pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan. Variabel yang diteliti pada penelitian Arischa Octarina dan penelitian ini terdapat dua variabel yang sama yaitu, variabel etos kerja dan kinerja karyawan. Pengambilan sampel pada penelitian Arischa Octarina menggunakan teknik sensus dengan jumlah 81

responden, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 62 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian Arischa Octarina menggunakan analisis regresi linear berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian Arischa Octarina menyimpulkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Johana Susanti Gunawan (2002) dalam judul penelitian “*Organizational Citizenship Behavior yang Berpengaruh pada Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen di Hotel Sheraton Surabaya*”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan, mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kepuasan konsumen, dan mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Sampel penelitian adalah seluruh karyawan tetap divisi *Front Office* hotel Sheraton Surabaya dengan jumlah 34 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen. Semakin tinggi OCB, maka semakin tinggi pula Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen. Selain itu, Kinerja Karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, semakin bagus kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin puas.

Keterkaitan penelitian Johana Susanti Gunawan dengan penelitian ini yaitu tujuannya untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Variabel yang diteliti pada penelitian Johana Susanti Gunawan dan penelitian ini terdapat dua variabel yang sama yaitu, variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan. Sampel yang diteliti memiliki kesamaan pada seluruh bagian karyawan tetap, yaitu karyawan tetap divisi *Front Office* hotel Sheraton Surabaya dengan jumlah 34 orang dan karyawan tetap PT Bank syariah Mandiri Cabang Jember dengan jumlah 62 orang. Penelitian Johana Susanti Gunawan menggunakan teknis analisis *Partial Least Square* (PLS), sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur. Hasil penelitian Johana Susanti Gunawan

menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Irda Husni (2014) dalam judul penelitian “Hubungan Etos Kerja dengan Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Lubuk”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Etos Kerja dengan Kinerja Guru. Populasi adalah 80 karyawan dan sampel adalah 66 orang yang diambil oleh penelitian simple random sampling. Instrumen penelitian ini adalah pertanyaan dengan model skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan nilai rata-rata dan tingkat kinerja. Hasil penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara etos kerja dengan kinerja guru di SMK Negeri 1 Lubuk Sikaping.

Keterkaitan penelitian Irda Husni dan penelitian ini yaitu tujuannya untuk mengetahui pengaruh Etos kerja terhadap kinerja guru. Variabel yang diteliti pada penelitian Irda Husni dan penelitian ini terdapat dua variabel yang sama yaitu variabel etos kerja dan kinerja karyawan. Populasi pada penelitian Irda Husni adalah 80 karyawan dan penarikan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah 66 responden, sedangkan pada penelitian ini populasi berjumlah 65 karyawan dan penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode penelitian Irda Husni menggunakan analisis regresi linear berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian Irda Husni bahwa ada hubungan yang signifikan antara etos kerja dan kinerja.

Triana Fitriastuti (2013) dalam judul penelitian “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan OCB terhadap kinerja Karyawan”. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan desain survei dengan responden adalah Pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur, sebanyak 89 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan pada kriteria tertentu. Hasil pengujian hipotesis menggunakan

regresi linear berganda menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik. Selain itu, dibutuhkan karyawan dengan komitmen yang tinggi untuk menunjukkan kinerja optimal, sehingga mampu berkontribusi pada organisasi. Sementara karyawan yang berperilaku OCB secara tidak langsung berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi, karena perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan.

Keterkaitan penelitian Triana Fitriatuti dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Variabel yang diteliti pada penelitian Triana Fitriastuti dan penelitian ini terdapat dua variabel yang sama yaitu *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan. Penelitian Triana Fitriastuti menggunakan desain survei dengan responden adalah Pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur sebanyak 89 orang dan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan desain survey dengan responden adalah karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember sebanyak 62 orang dan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian Triana Fitriastuti menggunakan regresi linear berganda, sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian Triana Fitriastuti menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

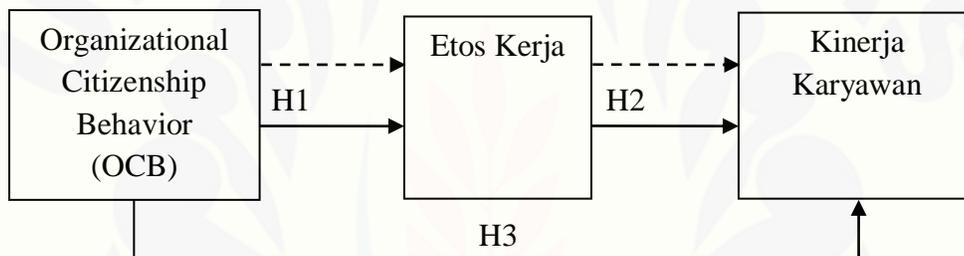
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti (Tahun) | Judul Penelitian | Variabel- variabel Penelitian | Metode Analisis | | Hasil (Kesimpulan) |
|-------------------------------|--|--|---------------------|--------|---|
| Azhar Karim (2006) | Pengaruh Disiplin, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Budaya Organisasi terhadap Etos Kerja pegawai administrator pelabuhan Tanjung Priok | Disiplin (X), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X2), Budaya Organisasi (X3), Etos Kerja(Y) | Regresi Berganda | Linear | (1) Disiplin, OCB dan budaya organisasi berpengaruh terhadap etos kerja pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok sebesar 9,1% (2) Disiplin kerja secara sendiri berpengaruh terhadap etos kerja pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok. Hal ini berarti pengaruh variabel independen (Disiplin) terhadap perubahan variabel dependen etos kerja adalah sebesar 5,5% (3) OCB secara sendiri berpengaruh terhadap OCB pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok. Hal ini berarti pengaruh variabel independen (OCB) terhadap perubahan variabel dependen etos kerja adalah sebesar 5,6% (4) Budaya organisasi secara sendiri tidak berpengaruh terhadap etos kerja pegawai Administrator Pelabuhan Tanjung Priok. Hal ini berarti pengaruh variabel independen (budaya organisasi) terhadap perubahan variabel dependen etos kerja adalah sebesar 1,6%. |
| Arischa Octarina (2008) | Etos Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sorolangun | Etos Kerja (X1), Disiplin (X2), Kinerja (Y) | Regresi Berganda | Linear | (1) Hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. (2) Dari hasil penelitian juga diketahui adanya pengaruh positif dan hubungan yang signifikan antara variabel disiplin terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. (3) Berdasarkan hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan variabel etos kerja dan disiplin secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Sarolangun. |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--|------------------|--------|---|
| Johana Susanti Gunawan (2002) | Organizational Citizenship Behavior yang Berpengaruh pada Kinerja Karyawan dan Kkepuasan Konsumen di Hotel Sheraton Surabaya | Kepuasan kerja (X1), komitmen organisasional (X2), <i>public service motivation</i> (X3), OCB (X4) dan Kinerja organisasional (Y). | Regresi Berganda | Linear | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam organisasi pemerintahan telah muncul motivasi pelayanan public dan organizational citizenship behavior (OCB). Kedua aspek tersebut dapat digunakan sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja organisasional. Namun demikian, tingkat OCB yang ada di organisasi pemerintahan tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan motivasi pelayanan publik. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan <i>public service motivation</i> berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja organisasional, sedangkan OCB tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasional. |
| Irda Husni (2014) | Hubungan Etos Kerja dengan Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Lubuk | Etos Kerja (X1), Kinerja Karyawan (Y) | Regresi | Linear | Hasil penelitian dan pengujian hipotesis tentang Hubungan Etos Kerja dengan Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Lubuk Sikaping dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Etos Kerja Guru di SMK Negeri 1 Lubuk Sikaping sudah baik (85% dari skor ideal), Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Lubuk Sikaping sudah Baik (81,88% dari skor ideal), terdapat hubungan yang berarti antara Etos Kerja dengan Kinerja Guru di SMK Negeri 1 Lubuk Sikaping dimana besarnya koefisien korelasi rhitung = 0,35 > rtabel = 0,306 dan keberartian koefisien korelasi thasil = 3,61 > ttabel = 2,61 pada taraf kepercayaan 99%. |
| Triana Fitriastuti | Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan OCB terhadap kinerja Karyawan | Kecerdasan Emosional (X1), Komitmen Organisasional (X2), OCB (X3) dan Kinerja (Y) | Regresi Berganda | Linear | (1) Hasil penelitian ini menunjukkan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kinerja, hipotesis 1 didukung ($\beta = 0,307$; $p < 0,05$). (2) Pengujian hipotesis kedua menunjukkan, bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja, hipotesis 2 didukung ($\beta = 0,400$; $p < 0,05$). (3) Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif terhadap kinerja, hipotesis 3 didukung ($\beta = 0,220$; $p < 0,05$). |

2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh variabel etos kerja pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Kerangka konseptual ini bertujuan untuk mempermudah dalam menganalisis pengaruh dari setiap variable terikat. Penelitian ini menggunakan analisis jalur yang menggambarkan pengaruh langsung antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui etos kerja (Z). Berdasarkan uraian tersebut, hubungan pengaruh antar variabel dalam penelitian ini secara keseluruhan ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah:

- 1: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara signifikan berpengaruh positif terhadap etos kerja pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
- 2: Etos kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember
- 3: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai penelitian *explanatory research* yang menjelaskan hubungan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimediasi variable etos kerja terhadap kinerja karyawan. Untuk memperoleh gambaran yang utuh, penelitian ini beranjak dari data deskriptif yang berhubungan dengan pokok bahasan yang kemudian dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2006:134) yang dimaksud populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada didalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember sebanyak 65 responden (seluruh karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, tidak termasuk sopir, *security* dan *office boy*).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006:131). Apabila subyek populasi kurang dari 100 lebih baik diambil seluruhnya, sedangkan jika subyek lebih dari 100 maka diambil 10% sampai 15% dari populasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *purposive sample*, yang diambil sampel pada penelitian ini adalah karyawan tetap. Karyawan tetap adalah karyawan yang bekerja di suatu badan (perusahaan dan sebagainya) secara tetap berdasarkan surat keutusan, serta menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur. Peneliti memilih karyawan tetap saja karena terdapat perbedaan

diantara karyawan tetap dan karyawan yang tidak tetap (*outsourcing*) bisa saja pada perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maupun etos kerja yang tidak sama. Jumlah karyawan tetap yang dijadikan sebagai sampel sejumlah 62 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.3.1 Data primer

Data primer yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.

3.3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari data yang telah diperoleh sebelumnya. Data sekunder berupa dokumen dan literatur seperti buku dan jurnal penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik dalam mengumpulkan data yang diperoleh dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari responden, selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian ini kuisisioner diberikan

secara langsung kepada karyawan perusahaan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember dan selanjutnya memberikan pengarahan kepada responden dalam mengisi daftar pertanyaan.

3. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang diajukan kepada informan dengan jalan bertanya secara langsung pada informan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang akan diteliti dan dianalisis dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu:

- a. *Variabel independent (X)*, yaitu variabel bebas atau variabel tidak tergantung pada variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini diberi notasi X yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
- b. *Variabel intervening (Z)*, yaitu variabel variabel perantara yang secara konkret pengaruhnya tidak tampak tetapi secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini yang merupakan *variabel intervening (Z)* adalah etos kerja.
- c. *Variabel dependent (Y)*, yaitu variabel yang terikat atau tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel *dependent* adalah kinerja karyawan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah factor-faktor atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ (dalam Titisari, 2014:1) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi pada

PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

1. *Altruism*, perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan.
2. *Conscientiousness*, perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan.
3. *Sportmanship*, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa megajukan keberatan-keberatan.
4. *Courtesy*, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.

3.6.2 Etos Kerja

Menurut Sinamo (2005:151), etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral. Indikator etos kerja yang digunakan adalah:

1. Kerja adalah amanah. Kerja merupakan titipan berharga yang dipercayakan pada kita sehingga secara moral kita harus bekerja dengan benar dan penuh tanggung jawab.
2. Kerja adalah panggilan. Kerja merupakan suatu darma yang sesuai dengan panggilan jiwa sehingga kita mampu bekerja dengan penuh integritas.
3. Kerja adalah aktualisasi. Pekerjaan Menurut Sinamo (2005:151) adalah sarana bagi kita untuk mencapai hakikat manusia yang tertinggi, sehingga kita akan bekerja keras dengan penuh semangat.
4. Kerja adalah ibadah. Bekerja merupakan bentuk bakti dan ketakwaan kepada Tuhan, sehingga melalui pekerjaan manusia mengarahkan dirinya pada tujuan agung Sang Pencipta dalam pengabdian.
5. Kerja adalah pelayanan. Manusia bekerja bukan hanya untuk memenuhi kebutuhannya sendiri saja tetapi untuk melayani, sehingga harus bekerja dengan sempurna dan penuh kerendahan hati.

3.6.3 Kinerja Karyawan

Benardin dan Russel (1993:379) penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) keada organisasi tempat mereka bekerja.

Berdasarkan Bernadin dan Russel (1993:380) indikator kinerja karyawan yang digunakan adalah:

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu yang diinginkan.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam usaha mencapai tujuan dan sasarannya.

5. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran yang dilakukan untuk penelitian ini adalah menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomenal sosial. Hasil dari skala Likert ini mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai dengan sangat negatif. Apabila item positif, maka angka terbesar diletakkan pada yang sangat setuju. Sedangkan item negatif, maka angka terbesar diletakkan pada item sangat tidak setuju. Pengukuran variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X), Etos Kerja (Z), dan Kinerja Karyawan (Y) Kategori yang digunakan menjadi 4 kategori. Hadi (2001:20) alasan:

1. Kategori *undecided* (kategori jawaban yang tengah) mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban (menurut konsep aslinya). Bisa juga diartikan netral, jarang, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretable*) ini tertentu saja tidak diharapkan dalam instrumen.
2. Tersedianya jawaban ditengah menimbulkan kecenderungan untuk menjawab ke tengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas kecenderungan jawabannya.
3. Maksud kategori jawaban menjadi 4 adalah untuk melihat kecenderungan pendaatan resiko, ke arah setuju. Jika disediakan 5 (lima) jawaban, akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyak informasi yang dapat diperoleh oleh para responden.

Rentang skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 4
- b. Setuju (S) : skor 3
- c. Tidak Setuju (TS) : skor 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

3.8 Uji Instrument

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:90) ;

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan ;

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi < 5%.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Prayitno, 2010:97). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode *alpha* (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno, 2010:97);

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan;

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.8.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Prayitno, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah;

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8.4 Uji Normalitas Model

Uji normalitas model bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:42). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

3.9 Analisis Data

3.9.1 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

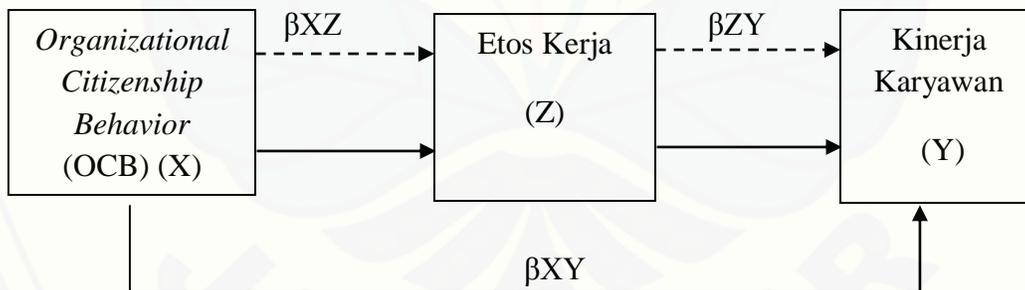
Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi linier yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih perantara, (Sarwono, 2006:147). Manfaat *path analysis* adalah

perluasan dari persamaan regresi linier sederhana atau berganda yang diperlukan pada jalur hubungan (*network*) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan.

Menurut Sarwono (2006:150), analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi persyaratan sebagai berikut ;

- a. Semua variabel berskala interval
- b. Pola hubungan antar variabel bersifat linier
- c. Variabel-variabel residualnya tidak berkorelasi dengan sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan lainnya
- d. Model hanya bersifat searah

Untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*), dengan *path analysis* akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikansi model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur:



Gambar 3.1 Analisis Jalur

Keterangan:

--> = persamaan secara tidak langsung

→ = persamaan secara langsung

β_{XZ} = koefisien jalur pengaruh langsung X terhadap Z

β_{ZY} = koefisien jalur pengaruh langsung Z terhadap Y

β_{XY} = koefisien jalur pengaruh langsung X terhadap Y

Koefisien jalur dihitung dengan membuat data persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan. Dalam hal ini persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Z = \beta_{ZX} + \epsilon_1 \quad (\text{persamaan 1})$$

$$Y = \beta_{YX} + \beta_{YZ} + \epsilon_2 \quad (\text{persamaan 2})$$

Keterangan ;

X = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Z = Etos Kerja

Y = Kinerja Karyawan

$\epsilon_{1,2}$ = Variabel Pengganggu

β = Koefisien Variabel Bebas

3.9.2 Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis t (uji-t) digunakan untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dimediasi variabel etos kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Rumusnya adalah :

$$t = \frac{bi}{Se(bi)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

bi = koefisien regresi

Se (bi) = *standard error* dari koefisien korelasi

Formulasi hipotesis uji t ;

1) $H_0 : b_i = 0, i = 1$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y)

2) $H_a : b_i \neq 0, i = 1$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (X) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y)

3) *Level of significance* 5% (Uji 2 sisi, $0,05 : 2 = 0,025$).

3.9.3 Model *Trimming*

Model *trimming* adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dengan model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Jadi model *trimming* terjadi ketika koefisien jalur diuji keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan (Sarwono, 2006:150). Walaupun ada satu, dua atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu memperbaiki analisis jalur yang telah dihipotesiskan.

Cara menggunakan *model trimming* yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Langkah-langkah pengujian analisis jalur dengan model *trimming* adalah sebagai berikut (Sarwono, 2006:150) :

- a. Merumuskan persamaan struktural ;
- b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi ;
 - 1) Membuat gambar diagram jalur secara lengkap.
 - 2) Menghitung koefisien regresi untuk setiap sub struktur yang telah dirumuskan.

- c. Menghitung koefisien jalur secara simultan ;
- d. Menghitung secara individual ;
- e. Menguji kesesuaian antar model analisis jalur ;
- f. Merangkum kedalam tabel ;
- g. Memakai dan menyimpulkan.

3.9.4 Perhitungan Jalur

Proses perhitungan jalur dalam penelitian ini adalah:

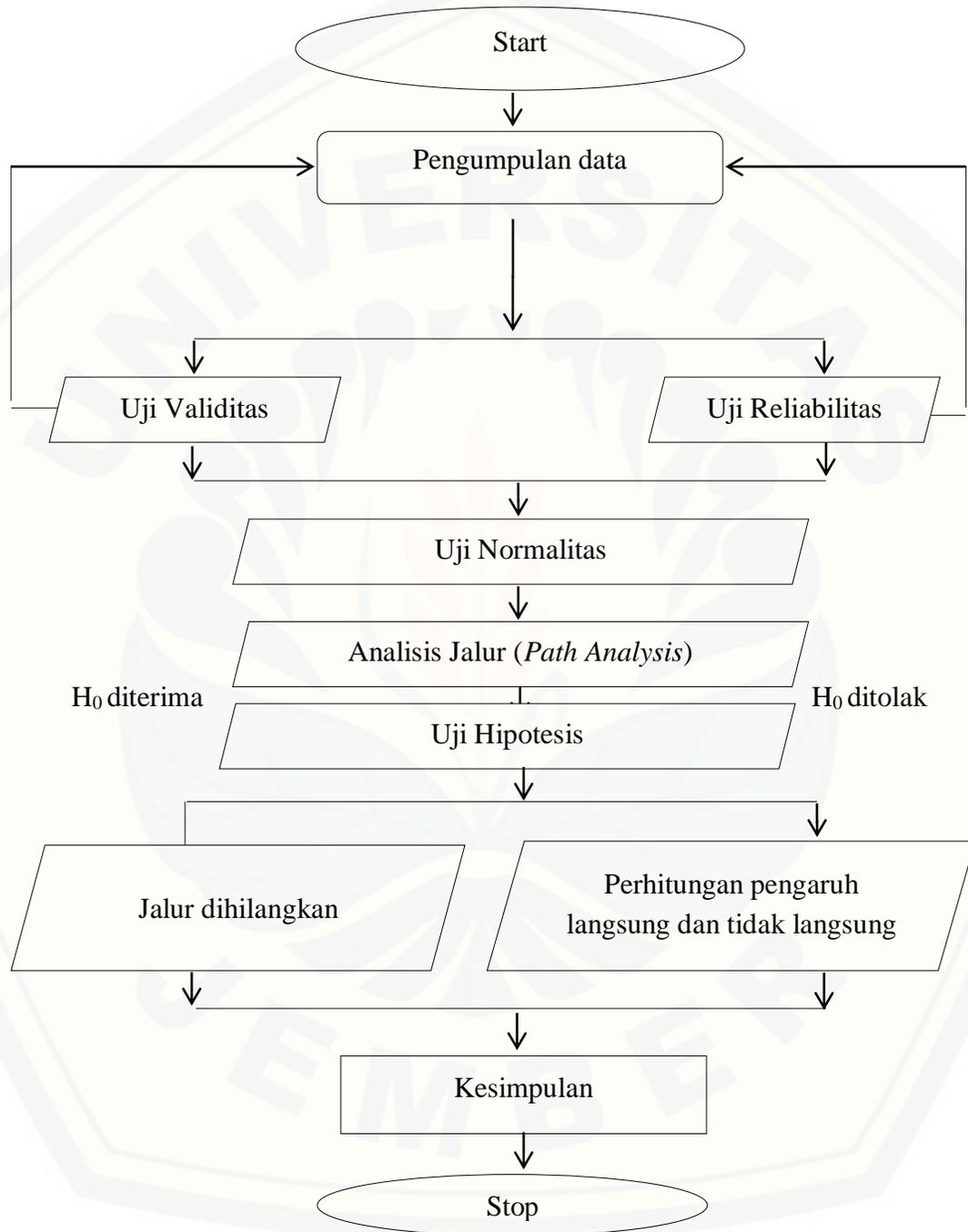
- a. Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE):
 - 1) Pengaruh langsung *Organizational Citizenship Behavior* (X) terhadap etos kerja (Z), $DE_{ZX} = X \rightarrow Z$
 - 2) Pengaruh langsung *Organizational Citizenship Behavior* (X) terhadap kinerja (Y), $DE_{YX} = X \rightarrow Y$
 - 3) Pengaruh langsung etos kerja (Z) terhadap kinerja (Y), $DE_{YZ} = Z \rightarrow Y$
- b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE):

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (X) melalui etos kerja (Z) terhadap kinerja (Y), $IE_{YZX} = X \rightarrow Z \rightarrow Y$
- c. Menghitung pengaruh total (*Total effect* atau TE)

Pengaruh variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja dan pengaruh variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja melalui etos kerja, $TE_{YZX} = DE_{YX} + IE_{YZX}$

3.10 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk memecahkan masalah penelitian, dilakukan langkah seperti berikut:



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah