

**ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Processing Center Semarang Bagian
Antaran)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Nina Ariani Wijaya

NIM. 12010113120059

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nina Ariani Wijaya

Nomor Induk mahasiswa : 12010113120059

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH BUDAYA
ORGANISASI DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
(*OCB*) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KARYAWAN PT. POS
INDONESIA (PERSERO) PROCESSING
CENTER SEMARANG)**

Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan SE., M.Si.

Semarang, 1 Juni 2017

Dosen Pembimbing

(Dr. Ahyar Yuniawan SE., M.Si.)

NIP. 197006171998021001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama : Nina Ariani Wijaya
Nomor Induk mahasiswa : 12010113120059
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) : KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) PROCESSING CENTER SEMARANG)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 25 Juli 2017

Dosen Penguji

1. Dr. Ahyar Yuniawan SE., M.Si (.....)
2. Dra. Rini Nugraheni, M.M. (.....)
3. Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. (.....)

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya Nina Ariani Wijaya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB). DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABLE INTERVENING” (STUDI PADA KARYAWAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) PROCESSING CENTER SEMARANG BAGIAN ANTARAN)** merupakan hasil tulisan Saya. Dengan sesungguhnya saya menyatakan bahwa pada tulisan ini tidak ada sebagian maupun keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil baik dengan cara meniru ataupun menyalin simbol dan rangkaian kata serta gagasan milik penulis lain. Ataupun segala pemikiran yang saya akui sebagai milik saya sendiri tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Jika saya melakukan hal tersebut diatas maka saya menarik skripsi hasil tulisan saya ini. Dan apabila saya terbukti menyalin ataupun meniru hasil tulisan penulis lain maka gelar yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 25 Juli 2017

Pembuat Pernyataan,

Nina Ariani Wijaya

NIM. 12010113120059

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of organizational culture and organizational support toward organizational citizenship behavior (OCB) with organizational commitment as an intervening variable. The result's differences among past researches and the upgrade of the law no. 38 of 2009 relating to the postal matter indicate the need to improve the performance and the quality of human resources of PT. Pos Indonesia Semarang. This study uses two independent variables and one intervening variable. This study aims to examine and analyze the effect of organizational culture and organizational support on organizational citizenship behavior (OCB), with organizational commitment as intervening variable.

Data collection methods used in this study are questionnaires using census method, with the respondents of all the employees from the delivery section of PT. Pos Indonesia (Persero) Central Processing Unit Semarang, and the statistical analysis by using SPSS. This study uses data analysis methods include validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, path analysis, sobel test, coefficient determination test, F test and t test.

The result show that the effect value of organizational culture and organizational support toward organizational citizenship behavior with organizational commitment as intervening variable equal to 48,64% While 31,16% is explained by the factors out of the variable. From the result of Multiple Regression Analysis analysis of organizational culture and organizational support have a positive impact toward organizational commitment and organizational culture, organizational support and organizational commitment have a positive impact toward organizational citizenship behavior.

Keywords : Organizational Culture, Organizational Support, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Adanya perbedaan hasil penelitian di masa lalu dan perubahan undang undang nomor 38 tahun 2009 tentang per pos an mengindikasikan perlu ditingkatkannya kinerja dan kualitas sumber daya manusia PT. Pos Indonesia Semarang. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen dan satu variabel intervening. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh budaya organisasi dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), dengan komitmen organisai sebagai variabel intervening.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner menggunakan metode sensus, dengan responden seluruh karyawan bagian antaran PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Center Semarang yang berjumlah 70 karyawan dengan pengolahan menggunakan program SPSS. Penelitian ini menggunakan metode analisis data diantaranya uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis jalur, uji sobel, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Hasil menunjukkan bahwa nilai pengaruh budaya organisasi dan dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening* sebesar 48,64% .Sedangkan 51,36% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil analisis regresi linier berganda budaya organisasi dan dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi dan budaya organisasi, dukungan organisasi, dan komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata Kunci : Budaya Organisasi, Dukungan Organisasi, *Komitmen Organisasi*,
Organizational Citizenship Behavior

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang”

Skripsi ini Saya persembahkan untuk :

Ibuku tercinta Sri Kuntari

Ayahku Dedi Sarjeni

Adikku Nabila Sofia

dan semua sahabat terbaikku yang selalu ada.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur terpanjat kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan dan kemurahan bagi penulis sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi yang berjudul : ““Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening” (Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Center Semarang Bagian Antaran” yang disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program S-1 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis ingin memberikan penghargaan dengan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini, rasa terimakasih yang tulus penulis berikan kepada :

1. Para Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Center Semarang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dalam bentuk isian kuesioner.
2. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisni Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Ahyar Yuniawan, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan , bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Rini Nugraheni, M.M. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan motivasi dan membantu penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

7. Kedua orang tua tercinta, Dedi Sarjeni dan Ibu Sri Kuntari yang telah memberikan motivasi dan doa dalam penyusunan skripsi. Serta adikku, Nabila Sofia yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Sony M Fajar Swasono yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Center Semarang.
9. Bapak Eko Ardhy Kurnianto selaku Manager yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Centre Semarang.
10. Ibu Rini selaku kepala bagian SDM yang senantiasa memberikan izin, masukan dan senyuman.
11. Bapak Yasin selaku mandor karyawan bagian antaran di PT. Pos Indonesia (Persero) Processing Centre Semarang yang turut serta memudahkan peneliti untuk menyebar kuesioner.
12. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Fira, Cintya, Fikris, Khoirur, Fadila, Nana, Yusephine, Sekar, Indri, Cahya, Cindy, Sasa, Ambar yang selalu memberikan semangat agar dapat dengan segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga persahabatan kita selalu terjaga sampai kelak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 25 Juli 2017

Penulis,

Nina Ariani Wijaya

NIM. 12010113120059

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuandan Kegunaan Penelitian	16
1.3.1 Tujuan.....	16
1.3.2 Kegunaan.....	17
1.4 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
2.1.1.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
2.1.1.2 Dimensi Dalam Organisasi.....	22
2.1.1.3 Peran OCB Dalam Organisasi	23
2.1.1.4 Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	24
2.1.1.5 Motif <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	25

2.1.2	Komitmen Organisasi	26
2.1.2.1	Definisi Komitmen Organisasi.....	26
2.1.2.2	Pengertian Komitmen Organisasi.....	38
2.1.2.3	Bentuk Komitmen Organisasi	29
2.1.3	Budaya Organisasi	32
2.1.3.1	Pengertian Budaya Organisasi	32
2.1.3.2	Fungsi Budaya Organisasi.....	34
2.1.3.3	Tingkatan Budaya Organisasi	35
2.1.4	Dukungan Organisasi.....	36
2.1.4.1	Pengertian Dukungan Organisasi	36
2.1.4.2	Indikator Dukungan Organisasi	37
2.2	Penelitian Terdahulu	38
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	41
2.3.1	Hubungan Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi	41
2.3.2	Hubungan Dukungan Organisasi dan Komitmen Organisasi	42
2.3.3	Hubungan Budaya Organisasi dan OCB	43
2.3.4	Hubungan Dukungan Organisasi dan OCB	44
2.3.5	Hubungan Komitmen Organisasi dan OCB	46
2.4	Kerangka Pemikiran	47
2.5	Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	50
3.1.1	Variabel Penelitian.....	50
3.1.1.1	Variabel Independen Budaya Organisasi	50
3.1.1.2	Variabel Independen Dukungan Organisasi.....	52
3.1.1.3	Variabel Intervening.....	52
3.1.1.4	Variabel Dependen.....	53
3.2	Populasi dan Sampel.....	54
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	54

3.3.1 Data Primer.....	54
3.3.2 Data Sekunder.....	55
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	55
3.4.1 Kuesioner.....	55
3.4.2 Wawancara	55
3.4.3 Studi Pustaka	55
3.5 Metode Analisis	56
3.5.1 Analisis Deskriptif	56
3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	57
3.5.2.1 Uji Validitas	57
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	59
3.5.3.1 Uji Multikolinieritas.....	59
3.5.3.2 Uji Normalitas	60
3.5.3.3 Uji Linieritas	60
3.5.4 Uji Hipotesis	61
3.5.4.1 Koefisien Determinasi Total	61
3.5.4.2 Uji Statistik F	61
3.5.4.3 Uji Statistik t.....	62
3.5.2.1 Uji Sobel.....	62
3.5.2.2 Uji Analisis Jalur.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	66
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	66
4.1.2 Struktur Organisasi	67
4.2 Gambaran Umum Responden.....	67
4.2.1 Ringkasan Jawaban Pertanyaan Terbuka.....	70
4.3 Analisis Data.....	72
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel	72

4.3.1.1	Variabel Budaya Organisasi.....	73
4.3.1.2	Variabel Dukungan Organisasi	74
4.3.1.3	Variabel Komitmen Organisasi	76
4.3.1.4	Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	77
4.3.2	Analisis Data Kuantitatif	78
4.3.2.1	Uji Validitas Data.....	78
4.3.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	80
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	81
4.3.3.1	Uji Normalitas	81
4.3.3.2	Uji Heterokedastisitas	87
4.3.3.3	Uji Multikolinieritas.....	89
4.3.4	Analisis Regresi Berganda.....	91
4.3.5	Uji Koefisiensi Determinasi	94
4.3.6	Uji Signifikansi.....	95
4.3.7	Pengujian Hipotesis	97
4.3.8	Analisis Intervening.....	100
4.3.9	Uji Sobel.....	102
4.4	Pembahasan	105
4.4.1	Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi.....	105
4.4.2	Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi	107
4.4.3	Budaya Organisasi Terhadap OCB.....	108
4.4.4	Dukungan Organisasi Terhadap OCB	110
4.4.5	Komitmen Organisasi Terhadap OCB.....	113
4.4.6	Budaya Organisasi Terhadap OCB Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	115
4.4.7	Dukungan Organisasi Terhadap OCB Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening	116

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	118
5.2 Keterbatasan Penelitian	121
5.3 Saran Dan Implikasi Kebijakan	121
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	6
Tabel 1.2 Research Gap	7
Tabel 1.3 Kontribusi Penelitian.....	11
Tabel 1.4 Laporan Keterangan Berhasil Antar	12
Tabel 1.5 Data Pengawasan Standar Waktu Pengiriman	13
Tabel 2.1 Definisi Komitmen Organisasi.....	28
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1 Crosstable Data Responden	68
Tabel 4.2 Hasil Indikator Budaya Organisasi	74
Tabel 4.3 Hasil Indikator Dukungan Organisasi	75
Tabel 4.4 Hasil Indikator Komitmen Organisasi	76
Tabel 4.5 Hasil Indikator OCB	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov-Shapiro.....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Residual1	86
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Residual2	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	91
Tabel 4.13 Hasil Regresi Berganda.....	92
Tabel 4.14 Hasil Regresi Berganda.....	93
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	96
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	97
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	98
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji Mediasi	103

Tabel 4.20 Hasil Uji Mediasi 104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 3.5 Analisis Jalur.....	65
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	67
Gambar 4.2 Uji Normalitas Persamaan I.....	82
Gambar 4.3 Uji Normalitas Persamaan II.....	83
Gambar 4.4 Grafik Normal P-Plot I.....	84
Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot II.....	85
Gambar 4.6 Scatterplot Persamaan I.....	88
Gambar 4.7 Scatterplot Persamaan II.....	89
Gambar 4.8 Analisis Jalur.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	129
LAMPIRAN B	135
LAMPIRAN C	136
LAMPIRAN D	139
LAMPIRAN E	143
LAMPIRAN F.....	144
LAMPIRAN G.....	147

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan pasti terdapat berbagai macam sumber daya untuk mencapai tujuan, termasuk di dalamnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan memerankan peranan penting dan krusial untuk dapat membantu mencapai target serta tujuan perusahaan mulai dari yang terkecil. Maka dari itu karyawan memerankan peran yang sangat penting dalam membantu mencapai tujuan perusahaan, termasuk bakat, usaha dan kinerja serta komitmen mereka terhadap pekerjaannya. Komitmen karyawan terhadap pekerjaan juga menentukan loyalitas mereka dan pada akhirnya dapat membuahkan sikap kewarganegaraan karyawan yang dapat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan.

Robbins (2008) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku yang bukan merupakan bagian dari kerja formal karyawan tetapi tetap mempromosikan fungsi efektif dari organisasi dimana kegiatan-kegiatan tersebut meliputi menghindari konflik yang tidak perlu, membantu orang lain dalam tim mereka, menjadi sukarelawan untuk kegiatan pekerjaan tambahan, bersemangat menaati peraturan dan mentolerir gangguan yang mungkin terjadi. OCB merupakan suatu pertanda bahwa dalam perusahaan terjadi hubungan timbal balik yang mutual dan kerjasama yang solid, karena karyawan yang menerapkan *organizational citizenship behavior* (OCB) akan senantiasa berbuat lebih untuk kebaikan dirinya dan

perusahaan dimana ia bekerja. Seperti dalam teori pertukaran sosial oleh *Blau* (dalam Bakhsi, et al., 2011) yang menyatakan bahwa dalam sebuah hubungan sosial terdapat unsur ganjaran, pengorbanan, dan keuntungan yang saling memengaruhi. Teori ini menjelaskan bagaimana manusia memandang tentang hubungan kita dengan orang lain sesuai dengan anggapan diri manusia tersebut terhadap keseimbangan antara apa yang di berikan ke dalam hubungan dan apa yang dihasilkan dari hubungan itu, serta jenis hubungan yang dilakukan dan kesempatan memiliki hubungan yang lebih baik dengan orang lain.

Kuehn (2002) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) termasuk perilaku karyawan yang dicirikan sebagai extra-peran, dan dengan demikian, tidak secara resmi didefinisikan atau dihargai oleh organisasi. Bukti penelitian menunjukkan bahwa OCB dapat menjadi faktor penting dalam perkembangan karyawan dan kinerja organisasi. Baru-baru ini, definisi OCB telah diperluas untuk mencakup tidak hanya kategori altruisme (perilaku membantu yang ditujukan langsung pada orang-orang tertentu) dan kepatuhan umum (kinerja teliti untuk kebaikan organisasi) tapi juga kategori sopan santun, sportif, dan *civic virtue* (Podsakoff et al., 2000).

Secara terperinci Kuehn (2002) mengatakan bahwa terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi perilaku OCB karyawan, diantaranya adalah kejelasan peraturan, kepemimpinan, komitmen organisasional, keadilan organisasi, dan sifat setiap individu. Selanjutnya ia juga mengungkapkan bahwa OCB akan berhubungan dengan lima parameter dalam penyelenggaraan organisasi, yaitu mengurangi *turnover*,

mengurangi tingkat absensi dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari karyawan serta pelanggan. Hal ini berarti OCB merupakan suatu bagian dari perilaku individu dalam hal ini karyawan yang sangat penting dalam pelaksanaan setiap tugas dan kewajiban karyawan selanjutnya akan bermuara pada keberhasilan perusahaan.

Setiap organisasi atau instansi baik instansi pemerintahan ataupun perusahaan pasti memiliki ciri khas atau budaya yang dibawa sejak perusahaan tersebut didirikan. Budaya organisasi akan ditentukan oleh kondisi kerja sebuah tim, kepemimpinan, karakter organisasi serta proses administrasi secara spesifik akan menentukan budaya organisasi yang berlaku dalam sebuah perusahaan. Budaya dapat dikatakan produktif jika budaya tersebut dapat menguatkan sebuah organisasi dan mengakomodasi tercapainya tujuan tujuan yang ingin dicapai dari organisasi itu sendiri (Messner, 2012).

Budaya mengandung berbagai hal yang boleh atau tidak boleh dilakukan sehingga dapat berarti bahwa budaya organisasi dapat menjadi pedoman untuk menjalankan kegiatan organisasi demi meraih tujuan yang ingin dicapai. Budaya organisasi yang baik akan berpengaruh yang besar pula terhadap perilaku anggota dimana budaya tersebut dijunjung karena penciptaan iklim internal yang intens dan tingkat kebersamaan yang tinggi. Robbins (2008) menyatakan bahwa budaya merupakan gabungan yang menyeluruh dan kompleks yang terdiri dari pengetahuan, keyakinan, seni, moral, hukum, adat kebiasaan dan berbagai kemampuan lain serta perilaku keseharian manusia yang didapatkan dari kegiatan bersosialisasi dengan sekelompok masyarakat.

Selain budaya organisasi dan dukungan organisasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah komitmen organisasional sebagai mediator dalam menciptakan OCB di dalam perusahaan. Robbins (2006) mendefinisikan bahwa komitmen organisasional adalah tingkat sampai mana seorang karyawan mengkaitkan dirinya ke organisasi tertentu dan sasaran-sasarannya, dan berharap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional menjadi salah satu anteseden yang kuat dari OCB (Khan, 2012). Seseorang yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan sering menampilkan perilaku OCB, (Bakhshi et al., 2011). Robbins (2006) mendefinisikan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat dimana seseorang mengidentifikasi diri mereka dengan organisasi dan mengharapkan hubungan timbal balik yang menguntungkan demi keanggotaan yang bermanfaat antara mereka dengan organisasi. Komitmen organisasi merupakan salah satu anteseden yang kuat dari OCB, seseorang dengan komitmen kuat terhadap organisasi dimana ia berada akan sering terlihat menampilkan perilaku OCB, (Bakhshi et al., 2011).

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) dukungan organisasi menjelaskan interaksi antara individu dan organisasi dimana lebih khususnya menjabarkan tentang bagaimana organisasi memperlakukan para anggotanya. Dukungan organisasi merupakan bentuk keyakinan global yang berkembang dalam asumsi karyawan mengenai tingkat komitmen organisasional perusahaan terhadap mereka (karyawan) ditinjau dari penghargaan yang diberikan oleh organisasi terhadap kontribusi yang mereka berikan (*valuation of employees contribution*) serta perhatian organisasi

terhadap kelangsungan hidup mereka (*care about employees well-being*), indikator yang dapat digunakan untuk merefleksikan variabel persepsi dukungan organisasi meliputi *fairness, supervisor support, organizational reward dan job conditions*.

Pianluprasidh (2005) menyebutkan enam indikator dukungan organisasi di dalam sebuah organisasi yaitu yang pertama adalah perusahaan memberikan apresiasi dan menghargai kontribusi yang diberikan oleh karyawan. Kedua yaitu perusahaan menerima pertimbangan yang diberikan oleh karyawan dan dihargai sebagai aspirasi mereka (*corporate take consideration among employee's aspiration*). Ketiga, perusahaan bersedia menampung nilai yang berasal dari karyawan mereka. Keempat, perusahaan secara tulus peduli terhadap hal baik yang dilakukan oleh karyawan dalam pekerjaannya. Kelima, perusahaan merasa bangga atas prestasi yang diraih karyawan, dan yang terakhir yaitu perusahaan mempedulikan kesejahteraan karyawan.

Dengan mendapat dukungan positif yang datang dari pimpinan serta seluruh pegawai pada akhirnya akan menciptakan situasi kerja yang kondusif dan anggota akan terpacu untuk menaikkan kinerjanya sehingga menjadi lebih baik. Dukungan organisasi juga akan memupuk semangat kebersatuan tim hingga dapat meningkatkan kepercayaan mereka satu sama lain, merasa bagian dari organisasi dan menjalin hubungan baik di antara para pekerja di dalam lingkungan kerja (Eisenberger et al., 1997).

Hubungan antar variabel tersebut dilatar belakangi oleh penelitian terdahulu dengan hasil yang berbeda-beda dapat dilihat dalam tabel rangkuman sebagai berikut:

Tabel 1.1
Rangkuman Penelitian Terdahulu

	Williams, E.S et al. (2007)	Maria, <i>et al.</i> (2015)	Millissa (2013)	Silverthorne (2004)	Simosi (2012)
Latar belakang masalah	Tujuan makalah ini adalah untuk menggali dampak budaya departemen gawat darurat terhadap kepuasan kerja, komitmen, dan kinerja ekstra-peran dokter darurat Kanada.	Untuk mengetahui lebih dalam apakah ada hubungan antara komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada pekerja bank di Puerto rico.	Hubungan antara dukungan organisasi dan OCB .untuk mengidentifikasi apakah para pemimpin dapat mengaplikasikan dukungan organisasi dengan menyampaikan pesan yang jelas kepada bawahan bahwa organisasi peduli dan bertanggung jawab terhadap mereka.	Temuan ini menunjukkan Budaya organisasi memegang peranan penting dalam tingkat kepuasan kerja dan komitmen dalam suatu organisasi. Hasil menunjukkan bahwa <i>degree of fit</i> memainkan peran penting dalam semua jenis budaya organisasi dipelajari.	Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran (perceived organisation support (POS)), terhadap pengembangan komitmen afektif dan normatif pada organisasi kerja mereka.
Metode penelitian	Analisis regresi	Analisis faktor, validitas	Analisis faktor, validitas	Analisis regresi	Analisis regresi
Sampel	428 Canadian emergency physicians	254 karyawan <i>private bank</i> di Puerto rico	200 karyawan dan supervisor pada perusahaan mesin di Hongkong	120 karyawan perusahaan taiwan dengan rasio 90 laki laki dan 30 perempuan	Dengan menggunakan sampel dari 251 karyawan baru dari <i>Greek public-sector service organization</i>

Hasil penelitian	Budaya organisasi memiliki pengaruh non-signifikan terhadap komitmen organisasi.	Terdapat hubungan signifikan antara komitmen organisai terhadap OCB.	Variabel dukungan organisasi berhubungan dengan <i>organizational citizenship behavior</i> .	Budaya organisasi memiliki korelasi signifikan dengan <i>organizational citizenship behavior</i> .	Dukungan organisasi tidak memiliki korelasi secara signifikan dengan komitmen organisasi karyawan.
------------------	--	--	--	--	--

Sumber : Intisari berbagai penelitian terdahulu

Tabel 1.2
Research Gap

No	Variabel Penelitian	Positif	Negatif
1.	Pengaruh budaya organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Ajay dan Jain (2015) Kwantes (2011) Chen (2004)	Apelbaum, et al. (2004) Mayfield dan Taber (2009)
2.	Pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi	Pianluprasidh (2005) Milissa (2013) Aube et al., (2006)	Erickson dan Roloff (2008) Simosi (2012)
3.	Pengaruh komitmen organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	María, <i>et al.</i> (2015) Qamar (2012) Liu (2009)	Niehoff dan Moorman (1993)
4.	Pengaruh budaya organisasi terhadap komitmen organisasi	Chen (2004) Ajay dan Jain (2015)	E.S. Williams (2007)
5.	Pengaruh dukungan organisasi terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Pianluprasidh (2005) Milissa (2013)	Roby (2013)

Sumber : Intisari berbagai penelitian terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ajay dan Jain (2015), Kwantes (2011) dan Chen (2004) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi tingkat budaya organisasi di lingkungan perusahaan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mayfield dan Taber (2009) dan Appelbaum, et al. (2004) bahwa budaya organisasi ditemukan lemah atau tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Studi yang dilakukan oleh Maria, et al. (2015), Qamar (2012) serta Liu (2009) menyatakan bahwa komitmen organisasi berhubungan positif dengan *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang mengidentifikasi diri dengan perusahaan akan merasa perlu mengabdikan kepada perusahaan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Moorman, et al. (1993) yang mengatakan bahwa komitmen organisasional tidak terbukti meningkatkan *organizational citizenship behavior*.

Penelitian yang dilakukan oleh Milissa (2013) dan Pianluprasidh (2005) menjelaskan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Dimana karyawan yang merasa didukung baik secara materil maupun moril akan memberikan penghargaan berupa sikap *extra role performance*. Berbeda dari hasil penelitian oleh Roby (2013) melaporkan bahwa terdapat hubungan non-signifikan antara dukungan organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

Ajay dan Jain (2015) dan Chen (2004) menjelaskan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Dimana karyawan yang memiliki

keyakinan dalam hal yang sama dengan organisasi dapat mengidentifikasi diri mereka terhadap organisasi. Berbeda dengan hasil penelitian oleh Williams, et al. (2007) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan non-signifikan antara budaya organisasi dan komitmen organisasi.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Pianluprasidh (2005), Milissa (2013) dan Aube, et al. (2006) menjelaskan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi dipicu oleh salah satunya dukungan organisasi, semakin peka seseorang pada tujuan seputar pekerjaannya, makin besar pula komitmen individualnya pada organisasi, dukungan yang diberikan perusahaan menambah alasan tentang tujuan karyawan untuk bekerja, yaitu bagi pencapaian bersama tujuan perusahaan. Namun ada juga penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi yaitu penelitian yang dilakukan oleh Erickson dan Roloff (2008) yang menyatakan bahwa dukungan organisasional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peluang untuk meneliti variabel-variabel tersebut masih sangat terbuka. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, bahwa penelitian ini mengintegrasikan budaya organisasi, dukungan organisasi, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* dalam satu model penelitian. Penggabungan ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas terkait dengan interaksi antara variabel-variabel tersebut.

Setelah diketahui berbagai hasil penelitian terdahulu, maka kemudian di jelaskan dalam tabel 1.3 tentang keterbatasan penelitian terdahulu dan kontribusi penelitian ini. Silverthorne (2004) memiliki hasil penelitian yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki korelasi positif terhadap *organizational citizenship behavior* dan dalam keterbatasan penelitian tersebut ditemukan bahwa telah terdapat banyak responden dari berbagai penelitian yang mencakup seluruh bagian dalam organisasi dan memberi saran agar kedepannya dapat dilakukan penelitian dengan responden pada satu bagian perusahaan untuk menghasilkan temuan yang meluas. Responden dalam penelitian ini berasal dari satu bagian di dalam perusahaan yaitu bagian antaran sehingga diharapkan mampu menggambarkan bagaimana OCB pada perusahaan secara khusus.

Penelitian dari Maria, et al. (2015) yang menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* memiliki keterbatasan dimana penelitian tersebut dilakukan di industri perbankan dan menyarankan untuk mengembangkan ke industri lain diluar perbankan dalam penelitian ini, penulis mengembangkan penelitian ke sektor industri jasa pengiriman untuk dapat melihat bagaimana variabel komitmen organisasi dapat berpengaruh terhadap variabel *organizational citizenship behavior*.

Kwantes (2011) mengemukakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi memiliki keterbatasan dimana penelitian tersebut mengambil sampel terbatas pada insinyur dengan masa kerja <3th, dan menyarankan bahwa penelitian masa depan harus memeriksa pekerjaan atau profesi lain serta

menentukan penerapan hasil ini ke tingkat yang berbeda dalam organisasi, penelitian ini melibatkan responden dengan masa kerja 0 - <30 tahun dan meneliti profesi antaran untuk memperluas hasil temuan.

Keterbatasan penelitian terdahulu dan kontribusi penelitian ini dirangkum dalam tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.3
Keterbatasan Penelitian Terdahulu dan Kontribusi Penelitian ini

Keterbatasan Penelitian	Kontribusi Penelitian
Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan dari beberapa divisi secara umum dan menyarankan penelitian dimasa depan untuk melakukan penelitian secara khusus untuk menghasilkan temuan yang meluas. Silverthorne (2004)	Penelitian ini menggunakan teknik sensus pada karyawan PT. Pos Indonesia, Semarang agar hasil penelitian dapat menggambarkan hasil dari populasi secara khusus.
Penelitian ini dilakukan di industri perbankan dan peneliti menyarankan agar dikembangkan ke sektor industri lainnya. Maria, et al. (2015)	Mengembangkan penelitian ke sektor industri jasa pengiriman barang untuk menguji pengaruh variabel terkait di sektor yang berbeda sesuai saran penelitian sebelumnya.
Sampel dalam penelitian ini terbatas pada insinyur dengan masa kerja <3th, penelitian masa depan harus memeriksa pekerjaan / profesi lain serta menentukan penerapan hasil ini ke tingkat yang berbeda dalam organisasi. Kwantes (2011)	Penelitian ini melibatkan responden dengan masa kerja 0 - <30 tahun untuk memperluas hasil temuan.

Dari tabel laporan kepatuhan operasi A, B dan C yang dilampirkan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah penyimpangan kiriman selalu meningkat dari bulan juni, juli sampai agustus, peningkatan yang terjadi signifikan dari bulan juni yang berjumlah 20, ke bulan juli yang berjumlah 22 dan bulan agustus berjumlah 25. Penyebab penyimpangan tertinggi pada laporan bulan juni adalah dikarenakan material : packing kurang kuat dan kesalahan terjadi pada tahap *transporting*, pada bulan juli penyimpangan disebabkan oleh kekurangtelitian pada 7 jenis penyimpangan dan kesalahan terjadi pada tahap *processing* sedangkan di bulan agustus kurang teliti tetap menjadi penyebab terbanyak pada 5 jenis penyimpangan, dan kesalahan terjadi pada tahap *processing*. Hal tersebut membuktikan bahwa kinerja bagian antaran masih kurang optimal, hal ini berarti pencapaian *double profit* yang ditargetkan oleh direksi dapat terhambat karena penyimpangan (kiriman rusak, kurang, pecah dan salah salur) dan dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan, penyimpangan yang terjadi dapat disebabkan oleh berbagai faktor termasuk disiplin (Catherine, et al., 2008). Jika disiplin karyawan dalam organisasi rendah maka mengindikasikan bahwa budaya organisasi masih rendah.

Tabel 1.4
Laporan Keterangan Berhasil Antar
Bulan Juni-Agustus Tahun 2016

Keterangan	Juni	Juli	Agustus
Berhasil Antar	96.44%	95.56%	96.21%

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2017.

Dapat dilihat pada tabel 1.7 diatas, pada bulan juni, juli dan agustus persentase berhasil antar fluktuatif dan cenderung menurun, pada bulan juni sampai dengan bulan juli menurun sebesar 0,88% dan meningkat kembali pada bulan agustus sebesar 0,65% sesuai dengan pernyataan Bapak Eko selaku manajer PT. Pos Indonesia Semarang, bahwa ketepatan dan kepastian kirim adalah merupakan bentuk budaya organisasi yang selalu berusaha untuk diterapkan di lingkungan kerja, data yang ditampilkan diatas menunjukkan keterangan barang berhasil antar yang masih fluktuatif dengan begitu maka tepat bahwa masalah penelitian yang dilampirkan di dalam penelitian tentang budaya organisasi, dukungan organisasi, komitmen organisasi dan OCB dapat dilakukan di PT. Pos Indonesia Processing Center Semarang karena karyawan bagian antaran yang sempat mengalami penurunan dalam kinerja dan penyimpangan dalam pengiriman yang berada di tingkat fluktuatif.

Tabel 1.5
Data Pengawasan Standart Waktu Pengiriman (SWP)
Pos Express yang melebihi H+1
Bulan Juni – Agustus Tahun 2016

No	Bulan	Jumlah
1	Juni	37
2	Juli	44
3	Agustus	43

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2017.

Dapat dilihat pada tabel 1.8 diatas bahwa pengiriman yang mundur dari estimasi mengalami fluktuasi, secara keseluruhan dapat dilihat bahwa kinerja bagian antaran pada periode juni sampai agustus mengalami penurunan. Namun, di sisi lain

kinerja karyawan bagian antaran secara keseluruhan masih dapat dikatakan baik, karena kinerja karyawan selalu mencapai lebih dari 95% berhasil antar. Hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi bahwa karyawan memiliki perilaku positif terhadap perusahaan, seperti komitmen organisasional dan OCB yang tinggi. Tercapainya kinerja perusahaan merupakan salah satu dari beberapa konsekuensi yang tercipta dengan adanya komitmen organisasi dan OCB yang tinggi pada perusahaan.

Menurut wawancara terhadap Manajer PT. Pos Indonesia Processing Centre Semarang Bapak Eko Ardhy Kurnianto, PT. Pos telah melalui berbagai fase dalam perkembangan perusahaannya, mulai dari tahun 1965 PT. Pos pernah menjadi PN Pos dan Giro dimana Pos merupakan Perusahaan Negara yang dimiliki oleh negara , 1978 berubah menjadi Perusahaan Umum Pos dan Giro dimana pekerjanya merupakan pegawai negeri sipil, saat itu target target kurang terpenuhi dan membuat perkembangan perusahaan yang stagnan namun sejak tahun 1995 PT. Pos menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero) karena PT. Pos menjawab tantangan persaingan era pengiriman paket yang semakin ketat dengan target target yang tinggi serta turut berjalan bersama undang undang nomor 38 tahun 2009 tentang pos yang salah satunya menyatakan pembukaan kran usaha perposan yang tadinya hanya dimiliki oleh kantor pos, sejak saat itu dapat dijalankan oleh semua orang baik badan usaha maupun pribadi, disitulah pos mengambil langkah untuk mulai menghidupi perusahaan dengan penetapan budaya baru sebagai perusahaan yang mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil reponden pada

pertanyaan terbuka yang terlampir juga ditemukan masih adanya gap antara keinginan karyawan atas dukungan sarana yang belum terpenuhi sehingga diindikasikan dukungan oleh organisasi kurang dirasakan oleh karyawan.

Direksi pada tiap tahunnya selalu memberikan target target yang harus dicapai, dan pada tahun ini ada 3 *main goals* yang harus dicapai oleh PT. Pos yaitu ;

1. *Customer Complain Reduction* : 50%
2. *Cost Reduction* : 10%
3. *Double Profit*

Pada akhirnya, hal tersebut diatas dapat terwujud dengan inovasi dan tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang terlibat di perusahaan. Keterlibatan lebih besar tentunya sangat diharapkan oleh perusahaan untuk membantu efektifitas kinerja yang diharapkan terjadi dalam perusahaan. Perilaku ekstra tersebut disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan penjabaran latar belakang serta adanya *research gap* dari penelitian dahulu, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, terdapat adanya permasalahan yang dapat dilihat dari *research gap* dimana terdapat perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan positif dan negatif antar variabel independen dengan variabel dependen dan limitasi penelitian sebelumnya. Berdasarkan masalah yang terjadi maka perlu dilakukan pengkajian dan penelitian tentang Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)..Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.

Kemudian dapat dirumuskan pertanyaan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi
2. Apakah pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi
3. Apakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Apakah pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Apakah pengaruh Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Setelah menjelaskan latar belakang dan rumusan masalah diatas, berikut merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
4. Untuk menganalisis pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
5. Untuk menganalisis pengaruh antara Dukungan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

a. Bagi Perusahaan

- 1) Diharapkan bisa berguna bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Semarang dalam hal *research and development* untuk mencapai komitmen bersama yang kuat bagi kedua belah pihak, baik karyawan maupun perusahaan.
- 2) Pengkajian perilaku karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

b. Bagi Pihak Penulis

Untuk menjadi kajian dan sumber pembelajaran yang diharapkan dapat berguna di masa mendatang dan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis tentang berbagai ilmu yang ada didalamnya.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi perusahaan lain mengenai bidang yang di bahas, memperluas hasil temuan yang dapat menjadi referensi dan menjadi sumber wawasan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Pembahasan dari penelitian skripsi di bagi kedalam lima bab yang meliputi bab-bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari lima sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab telaah pustaka membahas mengenai teori terdahulu yang mendasari masalah penelitian serta telaah pustaka terkait variabel penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini di uraikan tentang jenis dan sumber data, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV: PEMBAHASAN

Dalam bab pembahasan, di bahas mengenai hasil analisis penelitian dan keseluruhan pembahasan yang diperoleh dari gambaran umum responden terkait variabel dan obyek penelitian.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab terakhir disampaikan tentang keterbatasan penelitian, implikasi manajerial, kesimpulan dan saran bagi penelitian yang akan datang.