

# Kunnurul Lita BAB 1- BAB 5.docx

*by* 12 Perpustakaan UMSIDA

---

**Submission date:** 22-Jan-2024 12:27PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2275645988

**File name:** Kunnurul Lita BAB 1- BAB 5.docx (195.37K)

**Word count:** 4834

**Character count:** 31213

## I. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan dunia usaha semakin meningkat. Banyaknya perusahaan baru yang muncul dan mengakibatkan ketatnya persaingan antar perusahaan. Setiap perusahaan menginginkan kemajuan dan berkembangnya usaha yang mereka miliki. Sehingga setiap perusahaan baik itu yang berskala besar maupun kecil harus bisa menerapkan sistem manajemen yang baik. Majunya sebuah perusahaan tentu tidak lepas dari peran sumber daya manusia yang dimiliki. Kualitas karyawan menjadi salah satu penunjang dalam mengembangkan perusahaan karena mereka adalah pelaksana daripada proses produksi dan aktifitas dalam operasional perusahaan. Sehingga perusahaan dapat memperhatikan dan menghargai di setiap hal yang berkaitan dengan karyawan agar dapat tercipta SDM yang unggul dan juga memiliki kinerja yang bagus untuk perusahaan [1]. Kegiatan bisnis tidak hanya dilakukan secara offline melainkan online dengan memanfaatkan teknologi yakni adanya *marketplace* atau toko online. Peran SDM dalam mengelola bisnis online sangat penting guna meningkatkan rating dan juga reputasi toko. Hal ini dapat ditunjang dengan karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* tinggi sehingga mereka mampu menjalankan peran dengan baik dalam perusahaan [2]. Selain itu dengan sikap OCB yang tinggi seorang karyawan mampu mengontrol perilakunya serta dapat memilih sesuai dengan kebutuhan perusahaan [2].

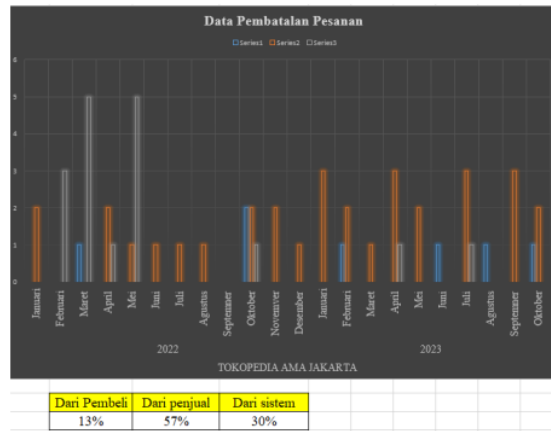
CV. Mastha Medica merupakan salah satu perusahaan retail yang bergerak dibidang alat kesehatan yang menjual produk secara *offline* dan juga *online* melalui berbagai *marketplace*. Mastha medica menjual berbagai kebutuhan alat kesehatan yang dibutuhkan baik untuk kebutuhan pribadi, rumah sakit, klinik, puskesmas dan perusahaan. Ada beberapa *marketplace* yang saat ini dijalankan oleh CV. Mastha Medica diantaranya Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Blibli dan juga web serta olx. Saat ini mastha medica memiliki total karyawan yaitu sebanyak 35 orang dan terdapat 6 divisi didalamnya. Keberhasilan perusahaan dalam mengelola toko *online* maupun *offline* dapat dilihat dari kinerja karyawan pada perusahaan.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu dengan meningkatnya kepuasan kerja pada karyawan, tingkat loyalitas kerja karyawan yang ikut berperan aktif dalam pencapaian kinerja organisasi yang baik, sikap pengikut atau *Follower*ship karyawan yang dapat memperlancar kegiatan atau program yang dilakukan oleh perusahaan serta tingkat OCB yang diberikan karyawan terhadap organisasi [3]. Pada dasarnya tingkat kepuasan masing-masing karyawan berbeda antara satu dengan yang lainnya karena sesuai dengan apa yang ada pada diri mereka masing-masing [1]. Sehingga banyaknya aspek dalam pekerjaan yang dapat terpenuhi maka dapat meningkatkan tingkat kepuasan karyawan pada karyawan. Beberapa organisasi menggambarkan bahwa *Follower*ship hanya berperan sebagai reactor yang beroperasi berdasarkan keinginan, pengaruh dan kekuasaan atas pemimpin merka [4]. Pendekatan secara psikologis organisasi ini didasarkan atas asumsi bahwa segala bentuk kebaikan yang dilakukan oleh karyawan *followership* adalah wujud dari kemampuan dari pemimpin dalam memanfaatkan pengikutnya bukan suatu hal yang diwujudkan oleh karyawan *followership*

sebagai salah satu kemampuan independent dari dirinya [4]. Salah satu dampak yang ditimbulkan akibat dari karyawan yang memiliki sikap OCB yaitu loyalitas sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik oleh karyawan untuk perusahaan[5]. Dan ini dapat diperhatikan dan dilakukan oleh perusahaan untuk memberdayakan SDM yang ada guna meningkatkan kinerja karyawan.

Permasalahan yang saat ini sedang dialami CV. Mastha Medica terkait karyawannya yaitu kurangnya *Conscientiousness* pada karyawan dalam bekerja baik untuk mengerjakan pekerjaan yang lain maupun menyelesaikan permasalahan yang ada. Inisiatif yang kurang menjadi salah satu penyebab kurangnya sikap OCB pada karyawan terhadap perusahaan. Permasalahan yang terjadi akibat dari kurangnya inisiatif dari karyawan memberikan kondisi yang tidak kondusif dalam lingkungan pekerjaan. Salah satu contohnya yaitu terkait pembatalan pesanan pada marketplace yang dimana menjadi salah satu penyebab penurunan penjualan pada perusahaan. Dalam pembatalan marketplace ada beberapa alasan yaitu dibatalkan oleh pembeli, dibatalkan oleh penjual dan dibatalkan oleh sistem. Pembatalan sistem dan penjual ini bisa terjadi karena adanya *human error* atau kelalaian yang diakibatkan oleh karyawan. Contohnya, ada pesanan masuk tetapi tidak segera di proses dan tidak ada inisiatif untuk *double check* oleh karyawan terkait pesanan tersebut sehingga pesanan tercancel otomatis oleh sistem dan inilah yang menjadi salah satu penyebab penurunan penjualan. Ada beberapa permasalahan yang dapat menimbulkan kondisi kerja yang kurang kondusif seperti ada pesanan masuk yang sudah terproses dan barang tidak cukup stock untuk dikirim dalam satu kali pengiriman, biasanya mastha medica menggunakan sistem dropship sebagai solusi untuk memenuhi kekurangan barang yang akan dikirim. Ada 2 kali pengiriman yang dilakukan karena setiap penjualan melalui *marketplace* menggunakan sistem kode booking yang artinya pengiriman tidak dapat dilakukan dengan pengiriman regular atau harus menggunakan kode booking yang ada. Jika terjadi *human error* seperti tidak ada inisiatif *double check* posisi barang yang di dropship dan juga keterangan pesanan yang ada di *marketplace* atau bisa tidak ada pelimpahan pesanan yang bermasalah dengan anggota tim yang lain sehingga pesanan dibatalkan oleh sistem dan ini akan mendapatkan point penalty dari *marketplace* dan point penalty ini akan mempengaruhi performa toko *seller*. Selain disamping performa penjualan juga akan berpengaruh jika barang yang dikirim kemudian di retur oleh pembeli. Kita tidak bisa mencegah pembeli untuk mengembalikan barang karena uang sudah di refund sistem kepada pembeli sehingga pembeli bisa melakukan retur barang tanpa persetujuan dari seller. Human error yang dilakukan oleh karyawan mastha medica inimerupakan bentuk menurunnya kinerja karyawan dan bisa berdampak pada penjualan mastha medica. Permasalahan yang ada pada CV. Mastha Medica ini dapat dilihat dari data jumlah pembatalan pesanan di salah satu akun *marketplace* dari CV. Mastha Medica.

Gambar 1 Data Pembatalan Pesanan Marketplace CV. Mastha Medica



10

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan PT. Hari Mukti Teknik.[5] Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB [6]. Selain itu variable loyalitas karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang cukup dominan dengan OCB [7]. Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial antara kepuasan kerja, *power distance* dan *followership* terhadap kemampuan pengambilan keputusan.[8]. Dari ketiga penelitian terdahulu adanya perbedaan antara penelitian saat ini yaitu belum ada penelitian yang menggabungkan 3 variable yaitu *followership*, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan pada *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dari permasalahan diatas peneliti menyimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh antara *Followership*, Kepuasan

kerja dan Loyalitas Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan CV. Mastha Medica Surabaya.

**Rumusan Masalah** : 1. Apakah terdapat pengaruh *followership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan CV. Mastha Medica?  
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan CV. Mastha Medica?  
3. Apakah terdapat pengaruh loyalitas karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan CV. Mastha Medica?

**Pertanyaan Penelitian** : Apakah *Followership*, Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan CV. Mastha Medica Surabaya ?

**Kategori SDGs** : Penelitian ini masuk pada salah satu kategori SDGs yaitu indikator nomor 8 yakni *Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all*. Perkembangan perusahaan yaitu salah satunya didorong dengan peningkatan laba yang ditunjang dengan karyawan yang memiliki kinerja bagus serta memiliki jiwa loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Pada target 8.5 indikator 8 menyebutkan bahwa pada tahun 2030 mencapai lapangan kerja penuh dan produktif serta pekerjaan yang layak bagi semua perempuan dan laki-laki, termasuk generasi muda dan penyandang disabilitas, serta upah yang setara untuk pekerjaan yang bernilai setara. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas dari karyawannya sebagai salah satu penunjang dalam mengembangkan perusahaan. Dengan berkembangnya perusahaan contohnya adanya ekspansi usaha tentu akan membutuhkan tambahan karyawan lagi sehingga dalam hal ini lapangan pekerjaan bisa meningkat.

## Literatur Review:

### *Followership*

Kepemimpinan hanya dapat terjadi jika ada pengikut—tanpa pengikut dan perilaku yang mengikuti, tidak ada kepemimpinan. [9] Hal ini berarti bahwa *followership* adalah komponen penting dalam proses kepemimpinan. *Followership* bukan berarti tidak adanya kepemimpinan tetapi adanya kualitas dan perilaku yang berhubungan dengan pengikut [4]. Menurut Kelley (1992) yang dikutip oleh M. Fauzi dalam penelitiannya *followership* merupakan suatu hal yang sangat penting dari segi konsep, tetapi hal ini kurang terlihat sebab banyak orang yang menganggap bahwa keberadaan seorang pemimpin bisa terlihat ketika pemimpin tersebut mengalami peningkatan dalam hal kemajuan [8]. Ada 5 gaya yang dapat diklasifikasikan dalam *followership* yaitu [4]

#### 1. *Exemplary*

Seorang *followership* teladan akan menjadi hal yang sangat penting karena dia merupakan asset yang bagus dari segi kinerja di suatu organisasi/perusahaan [4]. Kemampuan mereka untuk memberikan manajemen diri dan menilai perilaku kerja mereka sendiri sesuai dengan nilai-nilai organisasi memungkinkan para pemimpin untuk memfokuskan kembali energi mereka ke aspek lain dalam organisasi [4].

#### 2. *Alienated*

*Followership* dengan gaya *alienated* ini merupakan seorang pemikir yang mandiri serta memiliki kemampuan yang mahir tetapi kecil kemungkinan untuk dia bisa ikutserta dalam aspek-aspek organisasi/perusahaan [4]. Menurut Kelley, kurangnya keterlibatan ini sebenarnya dapat terjadi melalui penarikan diri dari aspek-aspek tertentu dalam kehidupan organisasi [4].

#### 3. *Conformist*

Pada gaya *conformist* ini, seorang individu cenderung lebih aktif di dalam organisasi tetapi ada satu hal yang menjadi permasalahannya yaitu kurangnya kapasitas atau kehilangan pemikiran independent [4]. Individu pada tingkat pengikut ini mempercayai kepemimpinan organisasi untuk berpikir kritis dan mengambil keputusan untuk mereka [4]. Jadi dapat disimpulkan bahwa seorang *followership* dengan gaya *conformist* ini mereka hanya sekedar menjadi pure seorang pengikut yang patuh dan taat akan pemimpin tanpa ada kesempatan untuk menyumbangkan ide-ide mereka dan mereka menerima segala bentuk keputusan dari pemimpinnya.

4. *Passive*

Sesuai dengan namanya yaitu *passive*, dimana seorang *followership* ini di dalam organisasi tidak menunjukkan kemandirian serta partisipasi yang aktif. Dia bergantung pada orang lain untuk mendapat arahan dari orang lain serta kurangnya inisiatif untuk mencari ide ide.

5. *Pragmatist*

Seorang *followership* dengan gaya *pragmatist* ini memiliki kapasitas untuk berpikir dan bertindak sendiri, namun kemampuan mereka untuk menindaklanjutinya terbatas [4]. Sebagai pengikut, mereka melakukan fungsi dasar pekerjaan atau tugas mereka, namun tidak melampaui perilaku penting yang diperlukan untuk mempertahankan kinerja rata-rata organisasi. Keamanan dalam organisasi adalah motivasi utama mereka [4].

### Kepuasan Kerja

Dalam perusahaan tidak hanya memperhatikan produk/jasa sebagai wujud untuk mengembangkan usaha, tetapi perlu ditingkatkan juga SDM yang ada. Karena SDM adalah penggerak dari usaha yang sedang dijalankan. Memiliki SDM dengan kualitas yang bagus akan sangat menguntungkan perusahaan, sehingga perlu adanya sebuah apresiasi agar bisa memberi kepuasan kerja bagi karyawan karena kinerja yang baik terhadap Perusahaan. Karyawan yang mengalami kekecewaan sebagai akibat tidak ada pencapaian secara psikologis disebabkan oleh rasa tidak puas atas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tersebut [10]. Ada 5 indikator kepuasan kerja yaitu :[11]

1. Pekerjaan Itu Sendiri (*Work It Self*)

Setiap bidang pekerjaan pasti memiliki tingkat kesulitan masing masing. Sebuah ketrampilan yang diperlukan untuk setiap pekerjaan perlu dikuasai seseorang ketika akan bekerja. Yang dimana ketrampilan ini bisa dilatih sehingga hal ini membuat seseorang bisa bekerja dibidang yang mereka inginkan. Kepuasan kerja bisa dirasakan oleh seseorang terkait bidang yang mereka pilih atau bisa karena ditugaskan untuk melakukan pekerjaan dibidang lain yang dimana tidak sesuai dengan minat. Sehingga hal ini bisa mempengaruhi tingkat kepuasan seorang karyawan saat bekerja.

2. Promosi (*Promotion*)

Setiap karyawan yang bekerja dibawah naungan perusahaan menginginkan sebuah jenjang karir. Kesempatan untuk mereka bisa naik jabatan. Kesempatan mereka untuk merasakan satu tingkat diatas level dia saat ini. Mereka yang berlomba-lomba untuk meningkatkan skill dan kinerja saat bekerja agar bisa mendapat jenjang karir yang bagus dari perusahaan.

3. Gaji/Upah

Timbal balik dan hal wajib yang harus diberikan oleh perusahaan kepada karyawan karena pekerjaan yang telah mereka lakukan. Karyawan merasa puas jika apa yang dia dapatkan layak atau setara dengan apa yang mereka lakukan saat bekerja.

4. Pengawasan (*Supervisi*)

Pengawasan (supervisi) merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja, ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu berpusat pada karyawan dan partisipasi atau pengaruh kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku.[12] Seorang atasan harus bisa menghargai bawahannya sebagai bentuk wujud empati sesama manusia dan seharusnya seorang atasan bisa memanusiakan manusia. Karena setiap atasan berharap bawahannya patuh dengan apa yang mereka katakan.

5. Teman Sekerja (*Workers*)

Jika dalam satu tim memiliki hubungan yang baik kerjasama yang baik mereka juga akan enjoy dengan tugas mereka dan pekerjaan bisa berjalan dengan lancar serta mereka bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik. Baik hubungan antara atasan dan bawahan maupun teman beda bidang dalam satu perusahaan.

Menurut Zainal dkk dalam penelitian Dewi dkk ada 7 indikator kepuasan kerja yaitu : [13]

1. Isi Pekerjaan, Penampilan Tugas Pekerjaan yang Actual dan Sebagai Control Terhadap Pekerjaan

2. Supervise

Pengawas yang bertugas mengawasi para bawahannya pada saat melakukan pekerjaan. Hal ini dilakukan agar pekerjaan dalam berjalan efektif dan efisien.

3. Organisasi dan Manajemen

4. Kesempatan untuk Maju

Setiap karyawan mengharapkan sebuah perubahan yang baik dalam pekerjaan yang sedang ditekuni. Dan kesempatan ini diberikan oleh perusahaan untuk karyawannya yang dimana memiliki kinerja yang baik sehingga mendapatka kesempatan untuk maju.

5. Gaji  
Timba balik yang diberikan oleh perusahaan atas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang dimana nominal ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan karyawan tersebut.
6. Rekan Kerja  
Dalam suatu perusahaan ada beberapa divisi yang dimana didalamnya memiliki beberapa anggota. Anggota inilah yang akan menjadi partner setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya.
7. Kondisi Pekerjaan  
Suasana yang ada pada pekerjaan ketika karyawan sedang bekerja. Setiap karyawan mengharapkan suasana aman dan nyaman saat bekerja.

### Loyalitas Karyawan

Setiap perusahaan pasti senang ketika memiliki karyawan dengan loyalitas tinggi terhadap perusahaan. Sikap seorang karyawan yang mencerminkan kesetiannya dan memberi lebih kepada perusahaan atas pekerjaan yang dilakukan. Membantu perusahaan untuk mewujudkan tujuan dengan menyumbangkan fikiran dan tenaganya. Contoh seorang karyawan yang pulang telat untuk menyelesaikan tugas yang diberikan tanpa memikirkan gaji lembur dari perusahaan atas pekerjaan yang dia lakukan diluar jam kerja. Terdapat 4 indikator dari loyalitas karyawan yaitu : [12]

1. Pengetahuan Tentang Pekerjaan  
Rangkaian dari kegiatan yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk diketahui dan dipelajari dalam suatu organisasi.
2. Inisiatif Dalam Bekerja  
Dorongan untuk mengidentifikasi dari masalah atau peluang untuk mampu mengambil tindakan dalam menyelesaikan masalah atau menangkap peluang.
3. Kreatifitas Kerja  
Kemampuan seseorang untuk menciptakan sesuatu yang baru yang belum ada sehingga menjadi suatu hal yang baru. Menciptakan ide ide baru untuk kemajuan perusahaan.
4. Ketaatan Dan Kepatuhan Karyawan  
Sebagai salah satu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat kepada peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis. Melakukan perintah yang diberikan oleh atasan kemudian dilakukan dengan baik.

Adapun teori lain yang menunjukkan indikator loyalitas karyawan yaitu : [14]

1. Menaati Peraturan  
Setiap perusahaan memiliki peraturan yang bertujuan untuk menertibkan karyawannya. Dan setiap karyawan diharapkan mampu mengikuti dan menjalankan peraturan perusahaan dengan baik.
2. Mampu Bekerja dengan Baik  
Masing-masing bagian memiliki deskripsi pekerjaan yang tentunya berbeda antara satu divisi dengan lainnya. Dengan rangkaian pekerjaan yang ada, karyawan harus bisa melakukan pekerjaan dengan baik dan benar sesuai dengan instruksi dari atasan.
3. Tepat Waktu  
Salah satu sikap disiplin yang harus ada pada karyawan salah satunya yaitu tepat waktu. Tepat waktu saat berangkat kerja maupun tepat waktu dalam mengerjakan deadline tugas yang diberikan.
4. Berani Mengambil Resiko
5. Memiliki Ide Kreatif Tanpa Paksaan  
Berfikir dan menemukan hal baru yang diperoleh tanpa tuntutan atau paksaan dari orang lain dan murni dilakukan atas keinginan dirinya sendiri.
6. Melaksanakan Tugas Tanpa Paksaan  
Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan *job description* nya atau pekerjaan lain tanpa ada paksaan dari orang lain sehingga tugas dapat dikerjakan dengan baik.
7. Tidak Menyalahgunakan Wewenang
8. Melaporkan Hasil Kerja pada Atasan  
Pekerjaan yang sudah diselesaikan kemudian diserahkan atau dilaporkan kepada atasan.

Selanjutnya Steers and Porter menyebutkan bahwa ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan yaitu : [11]

1. Karakteristik Pribadi  
Hal ini meliputi umur, periode kerja, gender, latar belakang pendidikan, pencapaian yang sudah dilakukan, ras dan beberapa sifat kepribadian. Yang dimana semua ini berasal dari setiap pribadi masing masing individu yang tentunya setiap orang memiliki perbedaan terkait karakteristiknya.

2. **Karakteristik Pekerjaan**  
 Dalam karakteristik pekerjaan berupa tantangan dan hambatan kerja, stress dalam bekerja, kesempatan untuk bersosialisasi dengan yang lain, *job enrichment*, *job description*, *feedback* dari tugas yang diberikan dan sesuai atau tidaknya tugas yang akan dijalankan. Apapun yang menjadi tanggung jawab dan apa yang harus dikerjakan oleh seorang karyawan yang dimana setiap bidang akan memiliki karakternya masing-masing.
3. **Karakteristik Desain Perusahaan**  
 Menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi control perusahaan.
4. **Pengalaman yang Diperoleh dalam Pekerjaan.**  
 Segala bentuk skill maupun peristiwa mengesankan yang diperoleh dalam pekerjaan. Pengalaman melakukan kegiatan baru yang berkaitan dengan tugas yang diberikan. Kemampuan baru atas pekerjaan yang telah diselesaikan.

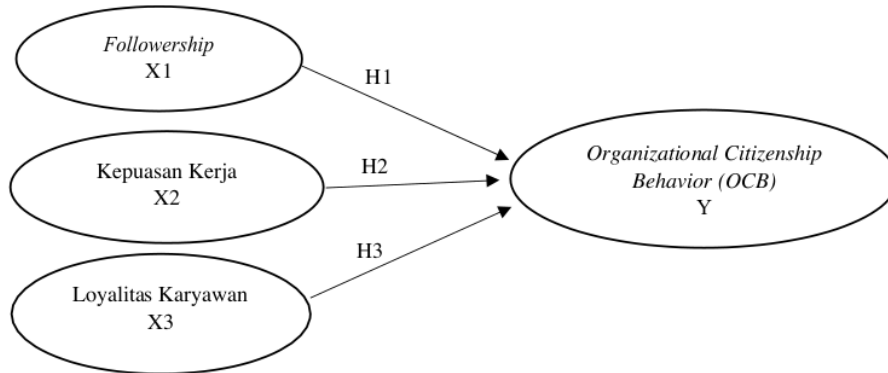
#### *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB merupakan suatu sikap yang menunjukkan secara jelas tidak ada hubungan reward terkait apa yang dia lakukan diluar tugas utamanya. Sehingga karyawan yang memiliki sikap OCB mereka dengan rasa suka rela membantu temannya atau mengerjakan tugas tambahan yang telah diberikan oleh atasan tanpa adanya permintaan timbal balik. Sehingga tidak ada rasa keterpaksaan dari seseorang ketika mengerjakan tugas tambahan/membantu tugas temannya yang sedang membutuhkan.

Ada 5 dimensi dalam OCB yaitu [15]

1. *Altruism*  
 Sikap yang dengan sadar dan ikutserta ketika ada teman kerja yang sedang mengalami masalah baik dari segi tugas dalam pekerjaan maupun masalah pribadi. Melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab yang diberikan oleh atasan tidak hanya tugas dirinya sendiri bisa saja membantu tugas tambahan dari rekan kerjanya.
2. *Conscientiousness*  
 Adanya inisiatif untuk melakukan suatu pekerjaan diluar tugas pokok dia sebelumnya dengan tujuan pekerjaan terbut mendapat hasil lebih dari apa yang diharapkan oleh perusahaan. Sehingga tidak hanya menunggu adanya perintah tetapi berpikir jauh kedepan tentang apa yang harus dia lakukan untuk membantu perusahaan dan bisa memberikan manfaat lebih untuk perusahaan.
3. *Sportsmanship*  
 Setiap pekerjaan yang dilakukan beberapa orang akan menemui kendala atau masalah yang dapat menghambat pekerjaan tersebut atau bisa menyebabkan kegagalan. Karyawan dengan perilaku sportsmanship ini tetap tenang ditengah keadaan dimana dia mengalami kesulitan atau keadaan yang kurang efektif tanpa mengeluh atau mengajukan keberatan atas kendala yang dihadapi. Sehingga kondisi di dalam organisasi akan lebih tenang karena dia mampu menciptakan suasana yang menyenangkan dan kondisi organisasi tetap kondusif.
4. *Courtesy*  
 Perilaku toleransi yang tinggi antar rekan kerja sehingga hubungan terjalin dengan baik. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah mereka yang bisa menghindari adanya problem secara personal dengan orang lain karena selain mengamati mereka juga bisa menghargai orang lain.
5. *Civic Virtue*  
 Individu yang mau berkembang dan belajar untuk mengembangkan kualitas bidang yang sedang ditekuni. Mengikuti perubahan dalam organisasi serta mampu berinisiatif untuk mencari ide guna memperbaiki system yang ada pada organisasi dengan penuh tanggung jawab. Keikutsertaannya tidak hanya sebagai pengikut tetapi juga dapat memberikan saran atau ide baru yang dapat membantu perubahan yang lebih baik untuk organisasi/perusahaan.

**Kerangka Konseptual :**



**Hipotesis :**

- H1 : Followership berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan CV. Mastha Medica Surabaya
- H2 : Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan CV. Mastha Medica Surabaya
- H3 : Loyalitas Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan CV. Mastha Medica Surabaya

**Definisi Operasional**

Table 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Followership (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seorang karyawan yang dapat menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas dengan hasil melebihi harapan perusahaan dengan hasil yang baik dan maksimal</li> <li>2. Merasa diabaikan oleh rekan kerja maupun perusahaan.</li> <li>3. Mengikuti dan menaati SOP baik untuk masing-masing divisi maupun SOP keseluruhan divisi.</li> <li>4. Melakukan pekerjaan setelah adanya perintah dari atasan/rekan kerja lainnya tanpa ada inisiatif untuk melakukannya di awal.</li> <li>5. Menggali banyak informasi untuk dapat mengambil keputusan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Exemplary</i> (Teladan)</li> <li>2. <i>Alienated</i> (Terasing)</li> <li>3. <i>Conformist</i> (Konformis)</li> <li>4. <i>Passive</i> (Pasif)</li> <li>5. <i>Pragmatist</i> (Pragnatis)</li> </ol> <p>Menurut Kelley</p>
2.	Kepuasan Kerja (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.</li> <li>2. Meningkatkan ketrampilan untuk mengembangkan karir yang lebih tinggi.</li> <li>3. Feedback yang diperoleh masing-masing karyawan atas pekerjaan yang sudah dikerjakan dengan nominal yang sepadan dan akan diberikan setiap akhir bulan.</li> <li>4. Tindakan pengawas yang dilakukan kepada bawahannya untuk menciptakan lingkungan kerja yang yaman sehingga tim dapat berbagi ide atau masalah yang sedang dialami.</li> <li>5. Teman atau partner kerja baik dalam satu divisi maupun divisi lain.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Work it self</i> (Pekerjaan itu sendiri)</li> <li>2. <i>Promotion</i> (Promosi)</li> <li>3. Gaji</li> <li>4. Supervisi</li> <li>5. <i>Workers</i> (Teman Kerja)</li> </ol> <p>Menurut : Smith, Kendall &amp; Hulin</p>
3.	Loyalitas Karyawan (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tentang deskripsi pekerjaan dari divisi yang bersangkutan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan tentang pekerjaan</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Mencari cara untuk mengatasi hambatan dan tantangan tanpa menunggu diarahkan dari atasan maupun rekan kerja.</li> <li>3. Menciptakan gagasan baru yang kemudian diadopsi atau digunakan oleh perusahaan sebagai tambahan nilai dalam proyek atau rencana yang akan dilakukan</li> <li>4. Mengikuti aturan SOP dan kebijakan yang diberika oleh perusahaan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan</li> <li>5. Melakukan pekerjaan sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawab</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Inisiatif</li> <li>3. Kreatifitas</li> <li>4. Ketaatan dan Kepatuhan</li> <li>5. Tidak Menyalahgunakan Wewenang</li> </ol> <p>Menurut Robbert dan Putri pada penelitian Citra dkk</p>
4.	Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu rekan kerja yang sedang membutuhkan dukungan</li> <li>2. Melakukan pekerjaan lain diluar tugas yang diberikan oleh perusahaan.</li> <li>3. Mampu mengontrol emosi yaitu bersikap tenang ketika sedang dalam menghadapi permasalahan pekerjaan.</li> <li>4. Mengelola konflik dengan cara sopan serta mencari solusi yang dapat menghormati semua pihak.</li> <li>5. Berinisiatif memperbaiki dan mengembangkan kualitas dari bidang yang sedang dijalani.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Altruism</li> <li>2. Conscientiousness</li> <li>3. Sportmanship</li> <li>4. Courtessy</li> <li>5. Civic Virtue</li> </ol> <p>Menurut Organ et al</p>

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV. Mastha Medica yang beralamatkan di Jl. Raya Mulyosari No. 147A Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang berupa angka kemudian diolah menggunakan metode statistik yang kemudian hasilnya bisa dijelaskan secara deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan CV. Mastha Medica yang berjumlah 35 orang dengan 6 divisi. Sampel yang diperoleh dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh yaitu teknik pengambilan *sampling* dengan menggunakan seluruh total populasi sebagai sampel tanpa memerlukan prosedur seleksi terlebih dahulu [16]. Data yang diperoleh dengan cara kuisioner yaitu kegiatan dengan menyebar bebapa pertanyaan secara tertulis dengan jawaban yang berskala dan ditujukan kepada responden untuk diisi. [17]. Skala yang digunakan yaitu dengan *skala likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan pendapat seseorang atau suatu kelompok terkait suatu fenomena yang ada [17]. Analisis penelitian yang menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*)- PLS (*Partial Least Square*) pada program aplikasi SmartPLS 3.0. [18] Dalam metode SEM-PLS ada 2 model yaitu outer model dan inner model.

### 1. Outer Model (Evaluasi Measurement)

#### a) *Convergent Validity*

Dalam *Convergent Validity* nilai *loading factor* 0,50-0,60 dengan indicator dapat dinilai baik jika  $\geq 0,7$ . [19]

#### b) *Discriminant Validity*

Digunakan untuk menunjukkan perbedaan antara variabel satu dengan lainnya di setiap konsep. [19] *Discriminant validity* diukur dengan menggunakan *crossloading* dan AVE (*Average Variance Extracted*) untuk indicator dengan konstruksya yang lebih besar dari 0,5. [19]

#### c) *Reliability*

Reliabilitas yaitu indeks yang menggambarkan bahwa kuisioner yang dihasilkan dapat dipercaya atau tidak.[18] Yang dimana didalamnya diuji dengan parameter *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dengan nilai  $\geq 0,7$ .

2. Inner Model (Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis)

a) *R-Square*

2 digunakan untuk menunjukkan sejauh mana konstruk eksogen menjelaskan konstruk endogen. [20] Nilai R-Square menunjukkan kekuatan prediktif model kuat, moderat dan lemah dengan nilai rule of thumb yaitu 0.75, 0.50, dan 0.25. [20]

b) Estimasi Koefisien Jalur

Nilai koefisien jalur diperoleh dengan prosedur *bootstrapping* dengan hasil yang harus signifikan dilihat dari *t-table* pada alpha 0,05 (5%) 1.96 kemudian *t-table* dibandingkan dengan t-hitung (t-statistik, [19])

III. Jadwal Penelitian

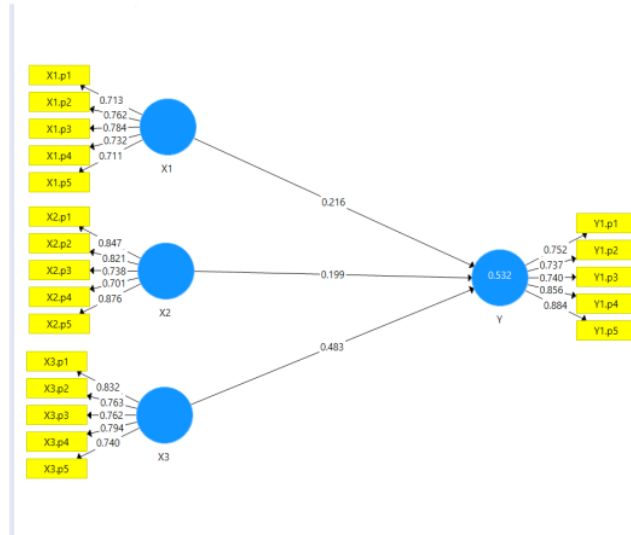
Table 2. Jadwal Rencana Penelitian

No	Tahap dan Kegiatan Penelitian	Waktu ( Bulan )					
		1	2	3	4	5	6
1.	Persiapan Menyusun Proposal	■					
2.	Pengumpulan Data serta Dokumentasi		■				
3.	7. ngolahan Dan Analisis Data			■	■		
4.	Penyusunan Proposal					■	
5.	Dan Lain Lain					■	■

#### IV. Hasil dan Pembahasan

##### 1. Convergent Validity

Gambar 2 Hasil Bootstrapping Smart PLS 3.0



Gambar diatas menunjukkan bahwa nilai seluruh loading factor pada variable yang diuji yaitu followership, kepuasan kerja, loyalitas karyawan dan juga OCB memiliki nilai  $\geq 0,7$  yang dimana itu artinya semua variable tersebut dikatakan valid.

##### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Table 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Followership	0,803	0,828	0,859	0,549
Kepuasan Kerja	0,863	0,908	0,898	0,639
Loyalitas Karyawan	0,840	0,864	0,885	0,606
OCB	0,856	0,885	0,896	0,634

5

Apabila seluruh nilai variabel lain memiliki nilai composite reliability maupun cronbach alpha  $\geq 0,7$  hal itu berarti bahwa konstruk memiliki reabilitas yang baik atau kuisioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini sudah konsisten.[19] Pengujian reliabilitas konstruk atau uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,7$  dan nilai reliabilitas komposit  $\geq 0,7$  ini berarti bahwa variable followership, kepuasan kerja, loyalitas karyawan dan juga OCB dapat dikatakan reliabel. Uji validitas konstruk reflektif dapat dilihat melalui nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan yaitu nilai standar loading factor harus 0.7 atau lebih tinggi serta nilai *average extracted value (AVE)* harus lebih besar dari 0.5 [20]. Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua nilai AVE dari setiap variabel yaitu  $\geq 0,5$ , hal ini dapat diartikan bahwa indicator dapat dikatakan valid karena sudah memenuhi *rule of thumb*.

### 3. Uji Validitas Deskriminan

Table 4. Hasil Uji Discriminant Validity

Kriteria Fornell-Larcker

	Followership	Kepuasan Kerja	Loyalitas Karyawan	OCB
Followership	0,741			
Kepuasan Kerja	0,269	0,799		
Loyalitas Karyawan	0,279	0,682	0,779	
OCB	0,404	0,587	0,679	0,796

Berdasarkan tabel diatas nilai AVE masing masing variabel yaitu followership 0,741 , kepuasan kerja 0,799 , loyalitas karyawan 0,799 dan nilai AVE OCB yaitu 0,796. Berdasarkan kriteria fornell-larcker hasil uji validitas diskriminan terpenuhi atau dapat dikatakan baik karena nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi diatas nilai korelasi dengan konstruk laten lainnya.

### 4. R-Square

Table 5. Nilai R-Square

	R Square	Adjusted R Square
OCB	0,532	0,487

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square yaitu sebesar 0,532 yang berarti bahwa variabel *OCB (Organizational Citizenship Behavior)* yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel dalam model yaitu *Followership*, *Kepuasan Kerja* dan *Loyalitas Karyawan* sebesar 53,2% sedangkan 46,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

### 5. Estimasi Koefisien Jalur

Table 6. Koefisien Jalur

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Keyakinan Interval	Keyakinan Interval Bias-Dikoreksi	Sampel	Salin	
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (ST...)	T Statistik (I O/ST...)	P Values
Followership -> OCB	0.216	0.223	0.165	1.305	0.192
Kepuasan Kerja -> OCB	0.199	0.197	0.229	0.869	0.385
Loyalitas Karyawan -> OCB	0.483	0.442	0.154	3.134	0.002

Berdasarkan tabel 7 terkait koefisien jalur menunjukkan bahwa ada terdapat 1 hubungan berpengaruh positif dan signifikan serta ada 2 hubungan berpengaruh positif dan tidak signifikan. Hubungan yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan yaitu *Loyalitas Karyawan* terhadap *OCB* dengan nilai sampel asli 0,483 dan nilai t-statistik 3,134 lebih besar dari t-tabel 1,960 (3,134>1,960). *Followership* dan *Kepuasan Kerja* memiliki hubungan pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *OCB*. Nilai sampel asli *Followership* 0,216 dengan nilai t-statistik 1,305 kurang dari t-tabel 1,960 (1,305<1,960). Sedangkan nilai sampel asli *Kepuasan Kerja* yaitu 0,199 dengan nilai t-statistik 0,869 kurang dari t-tabel 1,960 (0,869<1,960).

## Pembahasan

### Pengaruh Followership terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berdasarkan hasil analisis yang sudah ditampilkan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa Followership berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan CV. Mastha Medica Surabaya. Pada indikator (X1p5) dengan pernyataan "Penting bagi saya untuk memiliki informasi yang cukup sebelum membuat keputusan" memiliki nilai tertinggi. Karyawan tetap membantu rekan kerja dengan memberikan dukungan tanpa memperoleh informasi yang cukup. Dengan adanya sikap *Altruism* dan *Civic Virtue* pada OCB dari karyawan CV. Mastha Medica yang lebih menonjol. Karyawan tidak harus mengumpulkan informasi yang cukup untuk inisiatif dalam membantu rekan kerja serta mengambil keputusan dalam memperbaiki kualitas bidang yang ditekuni.

### Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Hasil menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan CV. Mastha Medica Surabaya. Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan 5 indikator dan berdasarkan hasil penyebaran kuisioner menunjukkan bahwa indikator Worker (Teman Kerja) menunjukkan nilai tertinggi dari kelima indikator lainnya. Pada pernyataan "Saya senang bekerja dalam lingkungan yang memberikan dukungan antar rekan kerja." Karyawan tetap berinisiatif dalam mengembangkan kualitas dari bidang yang ditekuni meskipun tidak dalam lingkungan yang dapat memberikan dia dukungan terkait hal tersebut. Dari dalam dirinya terdorong untuk mengembangkan ide guna meningkatkan atau memajukan kualitas dari bidang yang sedang dijalani. Hal iniditujukan dengan sikap *Civic Virtue* yang tinggi oleh karyawan dari CV. Mastha Medica. Penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Lestariningsy dkk bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB. [6]

#### **Pengaruh Loyalitas Karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Pada penelitian ini, loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Loyalitas memberikan dampak terhadap sikap OCB pada karyawan CV. Mastha Medica. Oleh karena itu, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan harus diperhatikan dan ditingkatkan lebih baik lagi. Hal ini antara lain seperti karakteristik pekerjaan, karakteristik individu karyawan, karakteristik desain perusahaan, pengalaman yang diperoleh karyawan selama menekuni pekerjaan tersebut [15]. Pada indikator Loyalitas Karyawan yaitu "Beberapa dari ide-ide saya telah diadopsikan memberikan nilai tambah pada proyek atau inisiatif" memiliki nilai tertinggi diantara kelima indikator yang digunakan sebagai alat ukur. Hal ini menunjukkan bahwa sikap *Civic Virtue* pada karyawan CV. MasthaMedica bahwa karyawan secara inisiatif mengembangkan kualitas dari bidang yang ditekuni karena ide-ide dari karyawan tersebut dapat diterima. Hasil penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Ansori dkk bahwa loyalitas memiliki pengaruh positif dan signifikan yang cukup dominan dengan OCB [7].

### **V. Kesimpulan**

1. *Followership (X1)* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Y). Tingkat *Followership* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya sikap OCB pada karyawan CV. Mastha Medica.
2. Kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap OCB dari karyawan CV. Mastha Medica.
3. Loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat loyalitas karyawan maka dapat meningkatkan OCB pada karyawan CV. Mastha Medica.

### **VI. Ucapan Terimakasih**

Rasa syukur dan terima kasih penulis ucapkan sebesar-besarnya pada pihak perusahaan CV. Mastha Medica yang bersedia memberi izin penelitian dan berkenan menjadi objek penelitian ini, juga para karyawan yang berkenan menjadi responden. Tak lupa peneliti ucapkan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan juga kebusnya Prodi Manajemen dalam membantu kelancaran peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga ditujukan kepada dosen pembimbing penulis yaitu Ibu Sumartik yang berkenan membimbing dan meluangkan waktunya serta selalu memberi motivasi. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat untuk para pembaca dan juga perusahaan CV. Mastha Medica.

# Kunnurul Lita BAB 1- BAB 5.docx

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.unsri.ac.id">ejournal.unsri.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://online-journal.unja.ac.id">online-journal.unja.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://journal.umsida.ac.id">journal.umsida.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://vale.com">vale.com</a> Internet Source	1%
7	Submitted to University of North Carolina, Greensboro Student Paper	1%
8	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://foreks-isei.org">foreks-isei.org</a> Internet Source	1%

10

repository.unej.ac.id

Internet Source

1 %

---

11

www.scribd.com

Internet Source

1 %

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 1%

Exclude bibliography  On