

## **HALAMAN JUDUL**

# **PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGI TERHADAP KINERJA LAYANAN DIMEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ISLAMIC PERSPECTIVE DI PT CIOMAS ADISATWA YOGYAKARTA**

## **TESIS**

Ditulis dan diajukan sebagai syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana  
Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia



Disusun oleh:

Marfuatun

17911065

Dosen Pembimbing:

Prof. Dr. Muafi, SE., M.Si

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2020**

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

### BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Senin tanggal 28 September 2020 Program Studi Manajemen Program Magister,  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis  
yang disusun oleh :

**MARFUATUN**

No. Mhs. : 17911065

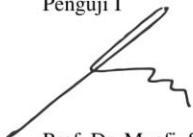
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia

Dengan Judul:

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASIONAL DAN PEMBERDAYAAN  
PSIKOLOGI TERHADAP KINERJA LAYANAN DIMEDIASI ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR ISLAMIC PERSPECTIVE DI PT CIOMAS ADISATWA  
YOGYAKARTA**

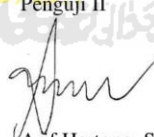
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Prof. Dr. Muafi, SE., M.Si.

Penguji II



Anif Hartono, SE., M.HRM., Ph.D.

Mengetahui

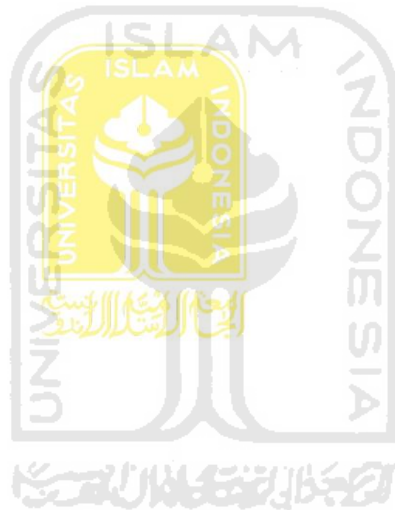
Ketua Program Studi Magister Manajemen,



Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, \_\_\_\_\_

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a long, sweeping stroke followed by several smaller, more intricate strokes.

Prof. Dr. Muafi, SE., M.Si.

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Marfuatun

Nomor Mahasiswa : 17911060

Program Studi : Magister Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul "Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Dan Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective Di Pt Ciomas Adisatwa Yogyakarta" adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir yang saya tulis ini tidak dapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, September 2020



6000  
Rp. 6000,-

Marfuatun

NIM 17911065

## MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar”.

(QS. Al-Baqarah: 153)

Sabar itu iman, duit bukan teman, dunia hanya pinjaman dan matipun tak berteman.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Karya sederhana (Tesis) ini saya persembahkan kepada Bapak dan Ibu Tercinta, Bapak Kuadi dan Ibu Sumiyem serta adik tersayang Suci Rahmah atas semua kasih sayang, Do'a dan dukungan yang selalu diberikan hingga saat ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen MM UII yang selama ini telah membimbing saya dalam masa perkuliahan sampai saat ini.
3. Teman-teman seperjuangan, Sahabat, dan Saudara tercinta



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan Tesis dengan judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Dan Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective Di Pt Ciomas Adisatwa Yogyakarta”** dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Master pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam penulisan tesis ini ditemui kendala dan kesulitan sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis menyelesaikan tesis ini.

Dalam tesis ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, motivasi, arahan dan do'a selama proses penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Prof. Dr. Muafi, SE., M.Si dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi, sehingga tesis ini dapat terselesaikan ucapan terimakasih juga disampaikan kepada :

1. Bapak Bagyo Susanto HRD PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta beserta seluruh staf yang telah membantu selama proses penyelesaian tesis ini sehingga tesis dapat terselesaikan dengan baik.

2. Bapak Arif Hartono, SE., M.HRM., Ph.D. selaku dosen penguji tesis saya ucapkan terimakasih atas semua arahan dan saran yang membangun demi perbaikan tesis ini.
3. Seluruh Dosen Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis.
4. Seluruh responden PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta yang bersedia membantu penulis dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
5. Seluruh teman, sahabat dan saudara penulis atas dukungan dan semangatnya.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 2 Oktober 2020

Marfuatun



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
BERITA ACARA UJIAN TESIS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	16
1.3. Tujuan Penelitian .....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>19</b>
2.2.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan .....	19
2.2.2 Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan .....	24
2.2.3 Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspectiv Terhadap Kinerja Layanan .....	29

2.2.4	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizatinal Citizenship Behavior Islamic Perspective.....	35
2.2.5	Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizatinal Citizenship Behavior Islamic .....	38
<b>2.2</b>	<b>Landasan Teori.....</b>	<b>48</b>
2.2.1	Persepsi Dukungan Organiasional .....	48
2.2.2	Pemberdayaan Psikologi .....	62
2.2.3	Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective .....	75
2.2.4	Kinerja Layanan.....	88
<b>2.3</b>	<b>Pengembangan Hipoesis.....</b>	<b>98</b>
2.3.1	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan.....	95
2.3.2	Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan .....	96
2.3.3	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Islamic Terhadap Kinerja Layanan .....	98
2.3.4	Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective .....	99
2.3.5	Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.....	101
2.4	Kerangka Penelitian .....	106

<b>BAB II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>108</b>
3.1 <b>Jenis Penelitian.....</b>	<b>108</b>
3.3.1 Pendekatan Penelitian.....	108
3.3.2 Lokasi Penelitian.....	108
3.3.3 Populasi Dan Sampel.....	108
3.2 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....	111
3.2.1 Jenis Data.....	111
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	112
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	113
3.3.1 Variabel Penelitian .....	113
3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	114
3.4 Uji Instrumen Penelitian.....	121
3.4.1 Uji Validitas.....	121
3.4.2 Uji Reabilitas .....	121
3.5 Analisis Data.....	122
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	122
3.5.2 Analisis Structural Equation Modeling .....	123
3.5.2.1 Uji Data .....	125
3.5.2.2 Uji Konfirmatory.....	125
3.5.2.3 Uji Kesesuaian Model.....	125
3.5.2.4 Uji Hipotesis.....	127
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>128</b>
4.1 Deskripsi Data.....	128
4.2 Deskripsi Responden .....	128
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	128
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	129
4.2.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	129
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	130
4.3 Analisis Deskriptif.....	131

4.4	Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	133
4.4.1	Variabel Persepsi Dukungan Oranisasional.....	133
4.4.2	Variabel Pemberdayaan Psikologi .....	135
4.4.3	Variabel OCBIP .....	136
4.4.4	Variabel Kinerja Layanan.....	138
4.5	Analisis Structural Equation Model (SEM).....	139
4.5.1	Uji Normalitas.....	140
4.5.2	Uji Outlier .....	141
4.5.3	Uji Confirmatory.....	142
4.5.4	Uji kesesuaian Model Goodness Of Fit (GOF).....	143
3.5.4.1	Model Goodness Of Fit (GOF) Model Awal .....	144
3.5.4.2	Model Goodness Of Fit (GOF) Perbaikan .....	145
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	146
4.7	Pembahasan.....	149
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>165</b>
5.1	Kesimpulan .....	165
5.2	Saran.....	168
5.1	Katerbatasan.....	169
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>170</b>

#### DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pemetaan Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 2.2	Rangkuman Teori Penelitian Terdahulu .....	96
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	128
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	129
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	129
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	130
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif.....	131
Tabel 4.6	Hasil Analisis Variabel Persepsi Dukungan Organisasional .....	134

Tabel 4.7 Hasil Analisis Variabel Pemberdayaan Psikologi.....	135
Tabel 4.8 Hasil Analisis Variabel OCBIP.....	136
Tabel 4.9 Hasil Analisis Variabel Kinerja Layanan .....	138
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	140
Tabel 4.11 Hasil Uji Outlier .....	141
Tabel 4.12 Hasil Uji Confirmatory .....	142
Tabel 4.13 Hasil Analisis Goodness Of Fit (GOF) Model Awal .....	144
Tabel 4.14 Hasil Analisis Goodness Of Fit (GOF) Perbaikan .....	145
Tabel 4.15 Pengaruh Langsung Antar Variabel .....	147
Tabel 2.1 Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi) Antar Variabel .....	147

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	107
Gambar 4.1 Hasil Goodness Of Fit (GOF) Model Awal .....	144
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan Model Penelitian .....	146

### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Persepsi Dukungan Organisasional.....	186
Lampiran 2 Kuesioner Pemberdayaan Psikologi.....	187
Lampiran 3 Kuesioner OCBIP .....	188
Lampiran 4 Kuesioner Kinerja Layanan .....	190
Lampiran 5 Data Persepsi Dukungan Organisasional .....	191
Lampiran 6 Data Pemberdayaan Psikologi .....	194
Lampiran 7 Data OCBIP .....	197
Lampiran 8 Data Kinerja Layanan.....	202
Lampiran 9 Data Hasil Uji Validitas .....	205
Lampiran 10 Rangkuman Data Hasil Uji reliability .....	206
Lampiran 11 Hasil Uji Indikator Persepsi Dukungan Organisasional.....	207

Lampiran 12 Hasil Uji Indikator Pemberdayaan Psikologi .....	208
Lampiran 13 Hasil Uji Indikator OCBIP .....	209
Lampiran 14 Hasil Uji Indikator Kinerja Layanan .....	210
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis .....	212
Lampiran 16 Efek Mediasi Dengan Sobeltest .....	215



## Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of perceived organizational support on service performance, psychological empowerment on service performance, organizational citizenship behavior Islamic perspective on service performance and the role of mediating organizational citizenship behavior. Islamic perspective on the relationship between perceptions of organizational support and psychological empowerment on service performance. The population in this study were all employees of PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta. The sample selection was 112 respondents. The sampling technique used purposive sampling technique with convenience sampling method, namely sampling based on convenience. The instrument used in this study was a questionnaire. This type of research is quantitative research and the type of data is primary data that comes directly from a questionnaire distribution survey. The research model will be analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) using a computer with the help of AMOS Software. The results of this study indicate that perceived organizational support has a positive and significant effect on service performance. Psychological empowerment has a positive and significant effect on service performance. Organizational citizenship behavior Islamic perspective has a positive and significant effect on service performance. Organizational citizenship behavior Islamic perspectives mediate the relationship between perceptions of organizational support on service performance. Organizational citizenship behavior Islamic perspective mediates the relationship between psychological empowerment and service performance.

**Kata kunci :** *Perceived Organizational Support, psychological empowerment, service, Performance, Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja layanan, pemberdayaan psikologis terhadap kinerja layanan, perilaku kewargaan organisasional perspektif Islam terhadap kinerja layanan dan peran mediasi perilaku warga organisasi. Perspektif Islam tentang hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta. Pemilihan sampel sebanyak 112 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan metode convenience sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kenyamanan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan jenis datanya adalah data primer yang bersumber langsung dari survei penyebaran kuesioner. Model penelitian akan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan komputer dengan bantuan Software AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Pemberdayaan psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Perilaku kewarganegaraan organisasi Perspektif Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Perilaku kewarganegaraan organisasi Perspektif Islam memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja pelayanan. Perilaku kewarganegaraan organisasi Perspektif Islam memediasi hubungan antara pemberdayaan psikologis dan kinerja layanan.

**Kata kunci :** *Perceived Organizational Support, psychological empowerment, service, Performance, Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan bisnis di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang semakin pesat salah satu di antaranya adalah bisnis yang bergerak di bidang makanan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produk olahan dengan berbagai macam bentuk dan merek dagang yang berbeda, khususnya ayam olahan di pasaran. Beberapa macam diantaranya yaitu chicken nugget dan chicken wings. Selain memiliki cita rasa yang disukai oleh masyarakat Indonesia, produk ayam olahan sangat praktis dan mudah untuk didapatkan sehingga permintaan akan produk tersebut terus mengalami peningkatan. Hal ini merupakan salah satu faktor yang mendasari pertumbuhan semakin banyak dan semakin berkembang perusahaan ayam olahan.

Pertumbuhan bisnis ini menjadikan persaingan antar industri sejenis pun semakin ketat, selain harus berinovasi dalam setiap produk yang diciptakan untuk memenangkan persaingan perusahaan. Salah satu perusahaan produsen produk olahan daging ayam adalah PT Ciomas Adisatwa, yang merupakan salah satu bagian dari PT Japfa Tbk. PT Ciomas Adisatwa sebagai pemasok bahan baku untuk PT So Good Food, dan juga bekerjasama dengan perusahaan-perusahaan ternama seperti KFC, McDonalds dan perusahaan lainnya merupakan perusahaan yang cukup besar.

Untuk itu organisasi atau pelaku bisnis manapun sudah semestinya untuk segera mengimbanginya sebagai upaya untuk tetap mempertahankan kinerja karyawan. Kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan bisnis serta mempertahankan

keunggulan kompetitif dan efisiensi kinerja (Karatepe, 2006). Ditambah lagi menurut Amir, (2015) era *knowledge economy* saat ini, membangun kinerja perusahaan dapat dilakukan melalui pembangunan kinerja karyawan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Kinerja layanan sangat menentukan keberlangsungan perusahaan, tidak terlepas itu dalam sektor publik, khususnya dalam bidang jasa. Berkaitan dengan ini dalam industri yang bergerak dalam bidang jasa khususnya perhotelan, juga tidak terlepas dari tuntutan kepada karyawan maupun perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memberikan ingatan baik bagi para pengunjung. Perwujudan harapan konsumen tercermin secara jelas jika kinerja yang ditampilkan oleh karyawan dapat secara simultan mampu memenuhi harapan pengunjung, maka akan mendapat simpati dan dukungan.

Tercapai atau tidaknya tujuan dari suatu perusahaan kerap kali dapat dilihat dari kinerja layanan karyawannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Mathis & Jackson (2006) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan karyawan dapat berperan sebagai penentu keberhasilan perusahaan. Kinerja layanan karyawan merupakan kombinasi dari efektivitas dengan efisiensi pada saat melakukan tugas pokok pekerjaan (Robbins & Judge, 2015). Artinya, karyawan yang memiliki kinerja layanan yang baik adalah karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya secara tepat dan cermat dalam hal waktu, tenaga maupun sumber daya perusahaan yang digunakan sehingga dapat memberikan hasil yang optimal.

Karyawan dengan kinerja layanan yang baik merupakan salah satu kekuatan perusahaan dalam menghadapi pesaing. Sebagaimana di sebutkan oleh Indradevi Indradevi, (2012) bahwa karyawan merupakan gudang pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang tidak dapat ditiru oleh pesaing. Di sisi lain, karyawan sebagai manusia juga memiliki perasaan dan emosi yang dapat berubah-ubah serta kebutuhan yang perlu dipenuhi, hal ini dapat menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam menjaga kualitas sumber daya manusianya. Borman dan Motowidlo (1997) mengungkapkan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan rangsangan dari mesin sosial dalam organisasi, dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada karyawan menjadi lancar dan dapat mengurangi terjadinya perselisihan, serta meningkatkan efisiensi.

Menurut Cronin & Taylor (1992) *service performance* adalah alat ukur dari kualitas jasa berdasarkan *performance* saja. Cronin & Taylor (1992) menambahkan bahwa karena alat ukur kualitas jasa hanya didasarkan pada *performance* yakni kinerja personil perusahaan maupun semua fasilitas yang digunakan, maka perlu diperhatikan proses penyampaian jasa kepada pelanggan agar kualitas jasa sesuai dengan maksud perusahaan. Untuk menyampaikan jasa pada pelanggan, sehingga berdasarkan konteks pelayanan, maka *service performance* membutuhkan personil dan fasilitas dalam upaya proses penyampaian pelayanan.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Organ dalam Podsakoff, dkk. (2000), bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan suatu perilaku

individu yang tidak diatur oleh organisasi, serta tidak diperhitungkan system *reward* secara formal, namun perilaku ini akan mendorong efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi secara keseluruhan. Perilaku tersebut meliputi: mempelajari tugas-tugas baru, sebagai sukarelawan yang melakukan sesuatu bagi keuntungan kelompok, dan lebih memiliki orientasi terhadap karyawan baru. Penelitian yang mengangkat tema tentang kinerja layanan sebelumnya telah banyak menjadi pusat perhatian oleh para peneliti, salah satunya adalah yang berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja layanan karyawan diantaranya adalah persepsi dukungan organisasi Aroliya, Kumari dan Darolia, (2010), Gillet dkk, (2013) dan pemberdayaan psikologi karyawan Olcer dan Florescu, (2015), Hechanova, Alampay dan Franco (2006) Kazlauskaite, Buciuniene dan Turauskas, (2016).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) dari perspektif Islam adalah tindakan diskresi individu sesuai dengan syari'ah yang digambarkan individu dalam organisasi untuk mencari falāh atau riḍallah (kesenangan Allah) dengan melindungi maqāsid (tujuan) syariah 'ah; perlindungan dan pelestarian lima ḍaruriyyat (kebutuhan) (yaitu perlindungan agama, kehidupan, kekayaan, akal / intelek dan keturunan), ḥājjiyyat (komplementer) dan taḥsiniyyat (hiasan). Dengan mengacu pada studi empiris, model pengukuran OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat (4) komponen; Altruisme (AlEethaar), Civic virtue (Qayam al-muwatwanah), Mengadvokasi standar moral yang tinggi (Dakwah) dan Penghapusan kerugian (Raf'al haraj) (Kamil, Sulaiman, Osman-Gani & Ahmad, 2014).

Proposisi dasar dari kerangka kerja tersebut adalah tingkat Taqwa karyawan adalah faktor penentu atau pemungkin untuk menggambarkan OCBIP. Karena variabel dependen (OCBIP) dan independen (Taqwa) didasarkan pada sistem kepercayaan inti Islam, penelitian ini hanya berlaku untuk karyawan Muslim saja. Namun, karyawan dan manajer non-Muslim akan mendapat manfaat dari temuan penelitian ini karena akan memberi mereka banyak wawasan tentang pemahaman dan menghargai sistem kepercayaan rekan kerja Muslim mereka. Ini dapat meningkatkan kebersamaan dan menghasilkan kerja sama dan saling pengertian yang lebih baik di tempat kerja.

Pertama, persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) merupakan harapan karyawan dan persepsi organisasi untuk kesejahteraan mereka (Sabri, dan Pirada, 2014). *Perceived organizational support* (POS) atau persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Organisasi umumnya memberikan bentuk-bentuk dukungan positif yang bermanfaat bagi karyawan. Dukungan yang diberikan tersebut mampu menimbulkan persepsi karyawan terhadap organisasi.

Peran dukungan organisasi bagi karyawan dalam konteks peningkatan kinerja layanan karyawan menjadi salah antensenden bagi peningkatan kinerja, hal ini disebabkan semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan salah satunya dalam bentuk kompensasi maka semakin meningkatkan kepuasan kerja sekaligus kinerja yang baik bagi karyawan. Eisenberger dkk. (2002) menyatakan

bahwa terdapat 2 (dua) aspek dalam mengetahui kondisi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan. Pertama, penghargaan organisasi kepada kontribusi karyawan dan perhatian organisasi kepada kesejahteraan karyawan.

Dalam penelitian Rhoades dan Eisenberger (2002), terdapat tiga aspek penting dukungan organisasi yang dapat dirasakan anggota, yaitu: a) Keadilan, aspek keadilan di sini adalah keadilan prosedur yang menyangkut mengenai cara yang seharusnya digunakan untuk menyalurkan sumberdaya yang ada dalam organisasi dan perhatian mengenai kesejahteraan terhadap karyawan; b) Dukungan Atasan/Pemimpin, karena tindakan atasan sebagai wakil organisasi bertanggung jawab untuk mengatur dan menilai kinerja bawahan (Eisenberger, et al, (2002) Imbalan dari organisasi dan kondisi kerja.

Imbalan-imbalan berupa penghargaan, promosi dan gaji, memfasilitasi dalam mengkomunikasikan suatu nilai positif dari kontribusi karyawan yang selanjutnya akan memberikan akibat terhadap peningkatan dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, termasuk kondisi kerja dimana karyawan tersebut mendapatkan tugas, kondisi kerja yang sesuai akan membuat karyawan meningkatkan kewajibannya untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja layanan karyawan, untuk itu dalam mewujudkan kinerja layanan karyawan yang relevan dengan tujuan organisasi, sudah seharusnya dukungan organisasi harus memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja layanan karyawan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Darolia,

Kumari dan Darolia, 2010; Gillet, dkk,2013) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja layanan karyawan. Di sisi lain, hasil yang berbeda diperoleh dalam penelitian yang dilakukan Ihtian (2014) dimana hasil yang ditunjukkan adalah persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja layanan karyawan selain dukungan organisasi adalah pemberdayaan psikologis (*psychological empowerment*). Menurut Spreitzer, Kizilos dan Nason (1995) *psychological empowerment* adalah tingkat kognisi *empowerment* pemberdayaan) yang dirasakan individu. Sedangkan menurut Pelit et al (2011) pemberdayaan psikologis adalah tingkat pemberdayaan yang diyakini karyawan tentang makna pekerjaan, kemampuan mereka untuk bekerja, motivasi diri dan kemandirian dalam mempengaruhi hasil kinerja layanan karyawan.

Berdasarkan penjelasan tersebut sudah seharusnya pemberdayaan psikologi memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Layanan karyawan. hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Degago (2014), serta Sukmayanti & Sintaasih (2018) membuktikan bahwa semua indikator dari pemberdayaan psikologis memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Meskipun demikian, tidak semua indikator dalam pemberdayaan psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Durrah et al (2014), di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa dua indikator pemberdayaan psikologis, yaitu pilihan (*choice*) dan kebermaknaan (*meaning*) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan karyawan. Berbeda

dengan penelitian yang dilakukan oleh Olcer & Florescu (2015) yang menemukan bahwa terdapat satu indikator yaitu kebermaknaan (*meaning*) yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan karyawan perusahaan manufaktur di Turki.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mencari pengaruh atau hubungan antara isu-isu di atas. Hasil penelitian Maulana dan Afrianty (2017) membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif antara *perceived organizational support (POS)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*. Hasil penelitian Karatape dan Aga (2016) membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif antara *perceived organizational support (POS)* terhadap kinerja pekerjaan karyawan. Hasil penelitian Sun (2016) membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Pemberdayaan Psikologi dengan *Job Performance*. Hasil penelitian Kamil et al. (2014) menunjukkan bahwa penelitian memberikan kontribusi pengetahuan baru pada literatur OCB yang ada dengan mempelajari konstruksi Barat OCB dalam terang warisan Islam (Alquran dan tradisi Nabi), dan mengusulkan konstruksi baru OCBIP. Penelitian ini juga menghasilkan skala untuk mengukur OCBIP karyawan dalam konteks organisasi bisnis. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa model pengukuran konstruk OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat komponen: Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards and Removal of harm. Hasil penelitian Ekowati, (2019) membuktikan bahwa OCBIP memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Tema penelitian yang berkaitan dengan *perceived organizational support* terhadap Kinerja Layanan sebelumnya sudah banyak dilakukan penelitian baik



dinegara maju maupun di Indonesia, beberapa peneliti tersebut seperti (Gillet et al, 2013, Karatape dan Aga 2016, Karavadar dan Gulsah 2014, Bukhari Adil 2016, Abdulrab et al 2018 dan Yongxing et al 2017). Begitu juga dengan tema Pemberdayaan Psikologi terhadap Kinerja Layanan juga sudah banyak dilakukan penelitian sebelumnya oleh beberapa peneliti seperti (Sun Xiujun 2016, Tuana 2019, Lin 2017, Ihtian Harin 2014, Tetik Nurai 2016, Sanjeev Janardhanan and Santhi Raghavan 2018). Hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap Kinerja Layanan serta pemberdayaan psikologi juga berpengaruh terhadap Kinerja layanan dimana penelitian tersebut dilakukan disektor jasa seperti perusahaan perbankan, perhotelan dan pariwisata. Namun penelitian yang menggunakan OCB dalam perspektif islam (OCIP) sebagai variable mediasi antara *perceived organizational support* dan pemberdayaan Psikologi terhadap Kinerja Layanan masih jarang dilakukan. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengukur persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) dan pemberdayaan Psikologi (*psicological empowerment*) terhadap Kinerja Layanan dengan variable OCBIP sebagai variable mediasi.

PT. Ciomas Adisatwa pertama berdiri pada tahun 1989 di Tangerang dengan nama produk “BESTCHICKEN”. Pendistribusian saat itu hanya mencakup wilayah Jabodetabek dan Jawa Barat. Tahun 1997, seiring dengan meningkatnya permintaan daging ayam, PT. Ciomas Adisatwa menambah kapasitas produksinya dengan mendirikan RPA di Sidoarjo dan Lampung. Kedua RPA ini menggunakan mesin –

mesin yang lebih modern dan telah dipercaya untuk mengekspor produknya ke negara Jepang sebagai bukti bahwa produk “BESTCHICKEN” dapat disejajarkan dengan produk – produk internasional.

Selain itu, PT Ciomas Adisatwa kembali membuka Unit di Yogyakarta yang memiliki mesin modern, selain itu seluruh unit RPA PT. Ciomas Adisatwa telah memiliki sertifikasi sistem HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) sebagai jaminan keamanan pangan sejak tahun 2002, dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin modern, maka PT. Ciomas Adisatwa juga memproduksi olahan daging ayam seperti Sosis Ayam, Chicken Nugget, dan Baso Ayam yang diolah secara higienis dan berkualitas. Dengan kapasitas yang dimiliki oleh PT Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta tersebut maka pelayanan merupakan salah satu indikator paling penting yang secara langsung berkaitan dengan kinerja layanan karyawan.

Penelitian ini menggunakan tema penelitian tentang persepsi dukungan organisasional, karena persepsi dukungan organisasional merupakan hal yang lebih krusial dibandingkan dukungan organisasional. Dukungan organisasional merupakan hal yang lebih umum tentang bagaimana suatu organisasi mampu memenuhi kebutuhan dari setiap karyawannya untuk mendukung kemampuannya dan keahlian dalam bekerja, serta untuk menempuh jenjang karir dari individu karyawan tersebut.

Sementara persepsi dukungan organisasional merupakan penilaian karyawan terhadap suatu organisasi tentang bagaimana organisasi tersebut memberikan kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan, dalam hal ini persepsi adalah hal yang sangat kompleks pembahasannya karena setiap individu dari karyawan

memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai kontribusi yang telah diberikan organisasi tersebut.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) Telah digunakan untuk mendeskripsikan perilaku individu yang tidak dikenal secara tersirat maupun tersurat oleh sistem reward yang resmi dan secara keseluruhan mendukung efektifitas dan efisiensi sebuah organisasi Organ (2003). Smith et.al (1983) OCB diartikan sebagai perilaku memberikan kontribusi atau performa lebih kepada orang lain diatas diri sendiri. Dalam Islam, deskripsi tersebut merupakan satu dari sekian banyak karakteristik seorang muslim,

*Organizational citizenship behavior* (OCB) dari perspektif Islam adalah tindakan diskresi individu sesuai dengan syari'ah yang digambarkan individu dalam organisasi untuk mencari ridho allah dengan melindungi tujuan syaria'h, perlindungan dan pelestarian lima daruriyyat kebutuhan yaitu perlindungan agama, kehidupan, kekayaan, akal/intelek dan keturunan. Dengan mengacu pada studi empiris, model pengukuran OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat (4) komponen; Altruisme, Civic virtue, Mengadvokasi standar moral yang tinggi (Dakwah) dan Penghapusan kerugian (Kamil, Sulaiman, Osman-Gani & Ahmad, 2014).

Penelitian ini menggunakan tema tentang OCBIP karena OCBIP merupakan hal yang lebih kompleks Dalam industri jasa, peranan OCB juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berdampak positif terhadap kepuasan konsumen dari layanan yang telah diberikan. Dengan adanya kinerja

karyawan yang baik maka konsumen akan merasa lebih puas. Dalam hal ini perilaku dan sikap karyawan adalah hal yang sangat kompleks pembahasannya karena setiap individu dari karyawan memiliki perilaku, sikap yang berbeda-beda mengenai pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen tersebut. Sebagian besar penelitian terdahulu tentang OCB dilakukan dari perspektif sistem nilai Barat yang berkembang di Eropa dan Amerika, belum cukup dieksplorasi kajian OCB dilihat dari fenomena konteks sosio-budaya & agama, khususnya dari perspektif Islam, maka untuk mengembangkan dan menyajikan perspektif yang berbeda, melalui temuan-temuan dari studi yang mendalam tentang isu-isu yang berkaitan dengan OCB dari perspektif agama Islam penerapan OCBIP ini bisa diterima oleh pihak perusahaan untuk dilakukannya penelitian terkait OCBIP tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan HRD PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta mengenai persepsi dukungan organisasional dan peran OCBIP ditemukan beberapa gejala yaitu 1): dukungan yang masih kurang bisa diterima oleh karyawan didalam pertukaran shift malam ke shift siang. Karna untuk shift pagi proses pemotongan pengolahan lebih banyak dibandingkan shift malam.

2). Dukungan organisasi dalam hal gaji atau upah dimana Kesenjangan antara sesama karyawan (karyawan shift pagi tidak terhitung lembur, tetapi karyawan shift malam terhitung lembur). 3). persaingan target antar divisi, jika ada divisi satu mendapatkan target yang lebih maka akan cepat naik jabatan. Kenaikan jabatan atau perpindahan divisi tergantung target yang dia berikan terhadap perusahaan bukan dilihat dari keahlian lainnya. Divisi dalam penelitian ini adalah divisi Sumber daya manusia.

perbedaan perlakuan antara sesama karyawan akan menurunkan kinerja dan perilaku karyawan tersebut. Untuk itu perlu dijaga dan diperhatikan kinerja dan perilaku kerja pegawai melalui pemberdayaan psikologi demi tercapainya tujuan organisasi. Dampak yang timbul akibat dari kurangnya rasa yang dimiliki karyawan akan organisasi membuat kontribusi menjadi berkurang dan mengakibatkan interaksi perilaku antar sesama karyawan menjadi berbeda. Peneliti juga menengarai adanya sedikit perhatian dari manajemen terhadap perilaku individu dalam organisasi di lokasi penelitian, apalagi perilaku OCB karyawan dalam organisasi tersebut, padahal jika hal ini terpetakan dengan baik dan ada upaya untuk memberdayakan potensi tersebut maka manajemen PT Ciomas Adisatwa dapat mengambil keuntungan agar tujuan perusahaan ini dapat tercapai secara lebih efektif.

Dengan adanya pernyataan di atas maka penelitian ini dapat dilakukan di PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta khususnya dari pihak HRD meskipun di PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta merupakan perusahaan organisasi umum, karena mayoritas karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut 90% Islam, sehingga sesuai dengan penjelasan terkait OCBIP sebelumnya. Meskipun mereka mayoritas Islam tetapi dari pihak perusahaan masih merasa bahwa mereka belum sepenuhnya menaati aturan yang ada sesuai ketentuan syariat Islam. Dengan mengangkat tema OCBIP di PT Ciomas Adisatwa tersebut HRD berharap untuk karyawannya bisa menempatkan atau bisa menghasilkan kinerja yang sejalan dengan Islam bukan berarti dari kemauan karyawan itu sendiri sesuai sikap dan perilakunya tanpa di landasi dengan syariat yang sesuai Islam yang selama ini dirasakan oleh pihak HRD.

Selain itu menurut Kamil (2014) yang melakukan penelitian di Organisasi Usaha Di Asia Tenggara dan menghasilakn bahwa Altruisme, Civic virtue, Mengadvokasi standar moral yang tinggi (Dakwah) dan Penghapusan kerugian bisa diterapkan di perusahaan organisasi umum dan tidak hanya cukup organisasi islam saja. Penelitian ini juga didukung oleh sani dan Ekowati (2019) yang melakukan penelitian di Bank BRI Malang tentang OCBIP yang menghasilakn bahwa OCBIP memiliki pengaruh terhadap kinerja dan dimana dari perspektif agama Islam penerapan OCBIP ini bisa diterima oleh pihak perusahaan meskipun perusahaan tersebut berada di organisasi umum.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan pada karyawan PT Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta. Serta penelitian ini juga untuk menunjang keberhasilan Organisasi PT dalam menciptakan kinerja layanan (Service Performance) yang semakin baik melalui *perspective* islam. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian ini menggunakan variabel mediasi yang menjadikan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Sekaligus menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja pada PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan pada karyawan PT Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta. Serta penelitian ini juga untuk menunjang keberhasilan Organisasi PT dalam menciptakan kinerja layanan (Service

Performance) yang semakin baik melalui *perspective* islam. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian ini menggunakan variabel mediasi yang menjadikan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Sekaligus menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitian. Objek penelitian dalam penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja pada PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif persepsi dukungan organisasional terhadap Service Performance?
2. Apakah terdapat pengaruh positif Pemberdayaan Psikologis Terhadap Service Performance.?

3. Apakah terdapat pengaruh positif Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective terhadap Service Performance.?
4. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh terhadap *Service Performance* yang dimediasi variabel Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective?
5. Apakah Pemberdayaan Psikologi berpengaruh terhadap *Service Performance* yang dimediasi variabel Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada dasarnya setiap penelitian mempunyai tujuan tertentu, baik tujuan yang bersifat khusus maupun yang bersifat umum. Berkaitan dengan penelitian yang mengambil pokok masalah pengaruh mediasi perilaku organisasi kewarganegaraan perspective islam pada persepsi dukungan organisasi dan pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pekerjaan karyawan maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap Service Performance.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Pemberdayaan Psikologis Terhadap Service Performance.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective terhadap Service Performance.



4. Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap *Service Performance* yang dimediasi variabel Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.
5. Menguji dan menganalisis Pembedayaan Psikologi terhadap *Service Performance* yang dimediasi variabel Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

##### **1. Manfaat bagi Keilmuan**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan-temuan yang memberikan kontribusi keilmuan terutama dalam lingkup ilmu manajemen. Hasil penemuan dari penelitian ini diharapkan mendukung pendapat para pakar dan hasil-hasil penelitian terdahulu atau menjadi pembandingan dari pendapat-pendapat tersebut jika dihasilkan sesuatu yang berbeda atau bahkan temuan baru. Dengan demikian, penelitian ini menjadi memiliki manfaat bagi pengembangan ilmu manajemen minimal hasil penelitian ini memiliki nilai tambah (*added value*) bagi ilmu pengetahuan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

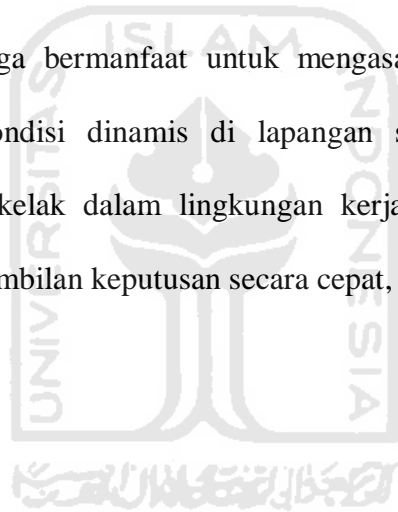
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan, terkait dengan kinerja layanan karyawan yang dapat mempengaruhi produktivitasnya di Perusahaan. Dengan mengetahui hal tersebut dapat membantu

managemen dalam melakukan treatment kepada karyawannya secara efektif dan efisien.

### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk melengkapi dan menerapkan serta sebagai sarana pembelajaran untuk mengkombinasikan dan mengaplikasikan berbagai materi dan teori-teori khususnya dalam bidang manajemen SDM yang telah diperoleh selama belajar di Program Magister Manajemen pada kondisi riil dalam dunia bisnis.

Penelitian ini juga bermanfaat untuk mengasah kemampuan berpikir analitis dari kondisi-kondisi dinamis di lapangan sehingga peneliti dapat memanfaatkannya jika kelak dalam lingkungan kerjanya menghadapikondisi yang memerlukan pengambilan keputusan secara cepat, tepat dan analitis.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulan**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait variable Persepsi Dukungan Organisasional, Pemberdayaan Psikologi, Kinerja Layanan dan Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective. Hal ini

berfungsi untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu, selain itu dapat digunakan sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan. berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilakukan, diantaranya adalah.

## **2.2.6 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional (POS) Terhadap Kinerja**

### **Layanan**

#### **1. Karatape dan Aga (2016)**

Pada tahun 2016, Karatape dan Agag melakukan penelitian dengan judul "The Effects of Organization Mission Fulfillment And Perceived Organizational Support on Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement". Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif antara perceived organizational support (POS) terhadap kinerja pekerjaan karyawan. Kemudian keterikatan kerja mampu memediasi hubungan antara perceived organizational support (POS) terhadap kinerja layanan karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 171 sampel karyawan yang bekerja di Bank bagian frontline atau customer service. Penelitian ini menggunakan metode analisis structural equation model (SEM) dengan aplikasi AMOS.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen Persepsi Dukungan Organisasi dan meneliti pengaruhnya terhadap kinerja layanan. Perbedaannya adalah

penelitian ini menggunakan variable independen pemberdayaan psikologis sedangkan penelitian sebelumnya tidak menggunakan variable tersebut.

## **2. Gillet et al, (2013)**

Pada tahun 2013, Gillet et al melakukan penelitian dengan judul “Procedural Justice, Supervisor Autonomy Support, Work Satisfaction, Organizational Identification and Job Performance: The Mediating Role of Need Satisfaction and Perceived Organizational Support”. Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif antara Perceived Organizational Support (POS) dengan kepuasan kerja, identifikasi organisasi dan kinerja pekerjaan. Penelitian ini digunakan dengan sampel 500 perawat yang bekerja di unit hematologi, onkologi dan hematologi di Prancis. Model hipotesis diuji menggunakan pemodelan persamaan struktural.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen Persepsi Dukungan Organisasional, serta variable kinerja layanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian serta penambahan variable Pemberdayaan Psikologi dan variable Prilaku Organisasional Kewarganegaraan dalam perspective islam sebagai variable mediasi. Penelitian ini menggunakan karyawan yang bekerja di PT Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta dan alat analisis pada penelitian ini menggunakan SEM dan AMOS.

## **3. Karavadar dan Gulsah (2014)**

Pada tahun 2014, Karavadar dan Gulsah melakukan penelitian dengan

judul *Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hasil menunjukkan ada hubungan yang kuat antara pemberdayaan psikologis, persepsi dukungan organisasional, perilaku kewarganegaraan organisasional, pekerjaan tertanam (sebagai moderator) dan kinerja pekerjaan karyawan di industri makanan cepat saji di Istanbul Turki. Penelitain ini menggunakan sampel sekitar 700 karyawan dan data dikumpulkan dari Juni hingga Juli 2013. Tingkat responsnya adalah 61,2%.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen Persepsi Dukungan Organisasi dan meneliti pengaruhnya terhadap kinerja pekejaan. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menggunakan variable independen Pemberdayaan Psikologis dan menempatkan Prilaku Organisasional Kwarganegaraan dalam perspective islam sebagai variable Mediasi.

#### **4. Bukhari Adil (2016),**

Pada tahun 2016, Bukhari Adil melakukan penelitian dengan judul *Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa modal psikologis meredam hubungan positif dari *perceived organizational support (POS)* dengan *organizational*

citizenship behavior (OCB) secara keseluruhan dan dimensi perilaku kewarganegaraan organisasional terhadap organisasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 325 dari karyawan bank sektor public dan swasta di Islamabad dan kota Rawalpindi di Pakistan. PsyCap diusulkan untuk memoderasi hubungan persepsi dukungan organisasional dengan OCB dan dimensinya.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen Dukungan Organisasional dan Prilaku Organisasional Kwaranegaraan dalam perspective islam sebagai variable mediasi. Perbedaannya terletak pada variable tambahan yang digunakan, penelitian selanjutnya menambahkan variable Pemberdayaan Psikologis pada penelitiannya.

##### **5. Abdulrab et al (2018)**

Pada tahun 2018, Abdulrab et al melakukan penelitian dengan judul *The Role of Psychological Empowerment as a Mediating Variable between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviour in Malaysian Higher Education Institutions*. Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Perceived Organizational Support (POS) terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Kemudian pemberdayaan psikologis mampu memediasi antara

Perceived Organizational Support (POS) dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen Persepsi Dukungan Organisasional dan Prilaku Organisasional Kewarganegaraan dalam perspective islam sebagai variable mediasi. Perbedaanya terletak pada variable tambahan yang digunakan, penelitian selanjutnya menambahkan variable Pemberdayaan Psikologis pada penelitiannya.

#### **6. Yongxing et al (2017)**

Pada tahun 2017, Yongxing et al melakukan penelitian dengan judul Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. Hasil membuktikan bahwa analisis regresi hirarkis menunjukkan adanya (1) keterlibatan kerja berhubungan positif dengan kinerja tugas objektif, dan (2) hubungan antara keterlibatan kerja dan kinerja tugas objektif dimoderasi oleh POS, sehingga hubungan positif lebih signifikan ketika POS lebih tinggi dari yang lebih rendah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 1049 karyawan layanan pelanggan di sebuah perusahaan telekomunikasi besar milik negara yang berlokasi di Cina Selatan. Pengisian kuesioner secara online (dipublikasikan di situs web yang diamankan) selama waktu kerja, di ruang rapat yang sunyi dan terpisah.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel Persepsi Dukungan Organisasional dan kinerja pekerjaan. Perbedaannya terletak pada variable tambahan yang digunakan, penelitian selanjutnya menambahkan variable Pemberdayaan Psikologis dan Prilaku Organisasional Kwarganegaraan perspective islam sebagai variable mediasi pada penelitiannya

## **2.2.7 Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan**

### **1. Sun Xiujun (2016)**

Pada tahun 2016, Sun Xiujun melakukan penelitian dengan judul Psychological Empowerment on Job Performance Mediating Effect of Job Satisfaction. Hasil membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Pemberdayaan Psikologi dengan Job Performance. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 600 sampel karyawan yang bekerja dari berbagai perusahaan yang ada diseluruh negara. Kuesioner dalam penelitian ini di sebar dengan menggunakan web questionnaires survey Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 22.0.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Pemberdayaan Psikologi dan meneliti pengaruhnya terhadap kinerja Karyawan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional, dan menempatkan Prilaku Organisasional kwarganegaraan sebagai variable



mediasi. serta objek penelitian berbeda dimana akan diteliti di PT Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta.

## **2. Tuana (2019)**

Pada tahun 2019, Tuana melakukan penelitian dengan judul Customer value co-creation in the business-to-business tourism context: The roles of corporate social responsibility and customer empowering behaviors. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hubungan positif antara CSR dan penciptaan nilai pelanggan. Bukti ditemukan untuk peran mediasi perilaku kewargaan organisasi yang berorientasi pelanggan (OCB berorientasi pelanggan) dan kinerja layanan. Selain itu, perilaku memberdayakan dari pelanggan berfungsi sebagai moderator untuk mempengaruhi hubungan positif antara CSR dan OCB yang berorientasi pelanggan serta kinerja pemulihan layanan. Penelitian ini dilakukan menggunakan sampel seperti karyawan garis depan dan manajer perusahaan wisata dan perusahaan pelanggan mereka di Kota Ho Chi Minh, Vietnam.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Prilaku Organisasional kwarganegaraan dan Pemberdayaan Psikologi dan meneliti pengaruhnya terhadap kinerja layanan. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Prilaku Organisasional kwarganegaraan sebagai variable mediasi.

## **3. Lin (2017)**

Pada tahun 2017, Lin melakukan penelitian dengan judul *Assessing the effectiveness of empowerment on service quality: A multi-level study of Chinese tourism firms*. Hasil mengungkapkan bahwa mekanisme berjenjang di tiga tingkat pemberdayaan tersebut. pemberdayaan organisasi mempengaruhi pemberdayaan psikologis karyawan melalui pemberdayaan psikologis departemen, dan pemberdayaan psikologis departemen memengaruhi kualitas layanan karyawan melalui pemberdayaan psikologis individu. analisis moderasi lintas level menunjukkan bahwa hanya dalam tingkat tinggi dari pemberdayaan organisasi dan perilaku berbasis layanan evaluasi apakah pemberdayaan psikologis karyawan memiliki efek positif pada kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan sampel 1.566 pasangan karyawan-pengawas dari 123 departemen di 53 perusahaan perhotelan dan pariwisata Cina. Data dikumpulkan dari karyawan dan penyelia di 31 hotel, 21 biro perjalanan, dan 1 restoran di 16 kota, terutama di Indonesia, Cina timur dan tenggara.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Pemberdayaan Psikologi dan kinerja layanan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan menempatkan Prilaku Organisasional kwanegaraan sebagai variable mediasi.

#### **4. Ihtian Harin (2014)**

Pada tahun 2014, Ihtian Harin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Yang Dimediasi *Organizational Citizenhip Behavior*. Hasil bahwa persepsi dukungan organisasional belum berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja, tetapi pemberdayaan psikologis berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, persepsi dukungan organisasional positif berpengaruh signifikan terhadap OCB, pemberdayaan psikologis berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, juga OCB memiliki pengaruh mediator signifikan positif untuk persepsi dukungan organisasional dan pemberdayaan psikologis terhadap kinerja.

Penelitian ini menggunakan sampel 77 karyawan yang bekerja di di Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, teknik analisis data menggunakan multi regresi dengan program *software* SPSS 17.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan Pemberdayaan Psikologi meneliti pengaruhnya terhadap kinerja layanan. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Prilaku Organisasional kwarganegaraan sebagai variable mediasi.

##### **5. Tetik Nurai (2016)**

Pada tahun 2016, Tetik Nurai melakukan penelitian dengan judul *The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides*. Hasil membuktikan bahwa pemberdayaan

psikologis, kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan berkorelasi positif dan, pemberdayaan mempengaruhi kepuasan dan tingkat kinerja panduan. Ditentukan bahwa dimensi makna pemberdayaan psikologis adalah faktor paling efektif yang meningkatkan kepuasan kerja sedangkan dimensi dampaknya memengaruhi kinerja pekerjaan pemandu secara positif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 381 pemandu wisata di Turki. alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *software* SPSS 19 and AMOS.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Pemberdayaan Psikologi dan kinerja layanan. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan menempatkan Prilaku Organisasional kwaranegaraan sebagai variable mediasi.

#### **6. Sanjeev Janardhanan and Santhi Raghavan (2018)**

Pada tahun 2018, Sanjeev Janardhanan and Santhi Raghavan melakukan penelitian dengan judul *Employees' Tenure and Length of Service and Performance: A Case Study on the Moderating Role of Psychological Empowerment among Supervisors*. Hasil membuktikan bahwa akademik karyawan latar belakang dan masa kerja mereka di organisasi mereka memiliki pengaruh pada kinerja mereka tetapi di hadapan pemberdayaan psikologis, kedua variabel demografis tidak meningkatkan kinerja. Penelitana

ini menggunakan 600 set kuesioner yang dibagikan kepada staf pengawas di perusahaan manufaktur genteng dan tingkat responsnya adalah 39%.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Pemberdayaan Psikologi dan kinerja layanan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan menempatkan Prilaku Organisasional kwaranegaraan sebagai variable mediasi.

## **2.2.8 Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspectiv (OCBIP) Terhadap Service Performance.**

### **1. Kamil et al. (2014)**

Pada tahun 2014, Kamil et al melakukan penelitian dengan judul *Investigating the dimensionality of organisational citizenship behaviour from islamic perspective (OCBIP): empirical analysis of business organisations in southeast asia*. Hasil menunjukkan bahwa penelitian ini telah memberikan kontribusi pengetahuan baru pada literatur OCB yang ada dengan mempelajari konstruksi Barat OCB dalam terang warisan Islam (Alquran dan tradisi Nabi), dan mengusulkan konstruksi baru OCBIP.

Penelitian ini juga menghasilkan skala untuk mengukur OCBIP karyawan dalam konteks organisasi bisnis. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa model pengukuran konstruk OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat komponen: Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards and Removal of harm. Penelitian ini

menggunakan sampel survei terhadap 405 karyawan Muslim di organisasi bisnis di Malaysia.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Prilaku Organisasional kwanegaraan perspektif islam. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan pemberdayaan psikologi.

## **2. Sani dan Ekowati, (2019)**

Pada tahun 2019, Sani dan Ekowati melakukan penelitian dengan judul *“Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance”*. Hasil membuktikan bahwa pengaruh spiritualitas Islam terhadap OCBIP di mana spiritualitas di tempat kerja dan komitmen organisasi menjadi mediator dan pengaruh OCBIP terhadap kinerja. Hasil temuan menunjukkan bahwa OCBIP memiliki pengaruh terhadap kinerja.

OCBIP yang lebih tinggi akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik, dan sebaliknya, OCBIP yang lebih rendah akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih buruk. Penelitian ini dilakukan menggunakan sampel 217 karyawan yang bekerja di kantor cabang BRI Syariah di Malang. Teknik pengambilan sampel adalah proportional random sampling dengan Teknik analisis data *software* partial least square (PLS).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Prilaku Organisasional kwarganegaraan perspektif islam dan kinerja layanan. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan pemberdayaan psikologi.

### **3. Hamsani et al. (2017)**

Pada tahun 2017, Hamsani et al melakukan penelitian dengan judul *Islamic perspective on competence to increasing organizational citizenship behavior (ocb) with knowledge sharing behavior as a moderation variable of sharia bank employees in the bangka belitung islands province*. Hasil membuktikan bahwa penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi di bidang syariah terhadap OCB dan Knowledge Sharing Behavior mampu memoderasi hubungan antara Kompetensi Syariah dengan OCB-p erspektif Islam (OCB-IP). Analisis penelitian ini mengambil sampel 7 unit Bank Syariah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebanyak 280 karyawan dari bank-bank tersebut.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Prilaku Organisasional Kwarganegaraan dalam perspective islam. Perbedaanya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan pemberdayaan Psikologi yang berhubungan dengan kinerja layanan.

### **4. Kamil dan Ahmad, (2014).**

Pada tahun 2014, Kamil dan Ahmad melakukan penelitian dengan judul *“Development of a Scale for Measuring the Construct of Organizational Citizenship Behaviour from the Islamic Perspective”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian mampu memvalidasi 12 indikator yang dibagi menjadi dua, bagian pertama untuk individu yaitu: *Altruism (Al-Eethar), Courtesy, Interpersonal helping / helping co-workers, Alleviate hardship (daf’a darar)* dan *Remove harm (raf’al haraj)*. Kemudian kedua organisasi terdapat *Compliance, Civic virtue, Sportsmanship, Organizational loyalty, Job dedication / taking charge, Voice behaviour, Advocating high moral* dan *standards (Da’wah)*.

Data survei yang digunakan dalam studi empiris ini diambil dari 160 karyawan Muslim yang bekerja di sebagian besar perusahaan yang dimiliki Muslim di provinsi Nusa Tenggara Barat, Republik Indonesia. Setelah validasi oleh para ahli materi pelajaran di bidang perilaku organisasi dan studi Islam, hanya 31 dari 45 item yang dikembangkan untuk mengukur OCBIP yang terbukti valid dan dapat diandalkan. Menilai sifat psikometrik mereka, terungkap bahwa 31 item dimuat pada empat faktor skala OCBIP dengan indeks psikometrik yang baik, sehingga mengkonfirmasi skala untuk mengukur OCBIP dalam konteks bisnis / organisasi.

##### **5. Kamil et al. (2015)**

Pada tahun 2015, Kamil et al melakukan penelitian dengan judul *The impact of spirituality and social responsibility on organizational citizenship*



*behaviour from the islamic perspective: empirical investigation of malaysian businesses*. Hasil Membuktikan bahwa ditemukan adanya indeks kecocokan menyebabkan dua temuan utama yaitu, *Islamic Social Responsibility* memengaruhi kinerja OCBIP karyawan, Tetapi *Islamic Spirituality* tidak. Dalam pandangan ini, kerangka kerja OCB Barat dipelajari dan lebih diperkaya dalam terang warisan Islam (Qur'an dan Sunnah, yaitu bahwa tradisi Nabi Nabi Muhammad SAW) dan menetapkan kebutuhan untuk Taqwa yang melayani sebagai anteseden kewarganegaraan perilaku dari perspektif Islam.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel 405 karyawan Muslim di organisasi bisnis di Malaysia. Analisis komponen utama PCA menggunakan SPSS versi 18.0. sedangkan analisis faktor konfirmatori (yaitu CFA menggunakan AMOS versi 18.0).

#### **6. Sulaiman et al. (2018)**

Pada tahun 2018, Sulaiman et al melakukan penelitian dengan judul *Measuring and validating the spiritual intention scale*. Penelitian ini untuk mengetahui dan menandai kembali skala OCBIP oleh Kamil et al. (2014) dan untuk mengukur niat spiritual. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan Dengan sampel 160 karyawan Muslim di Malaysia, hasilnya menunjukkan bahwa item dalam skala tersebut valid dan dapat diandalkan untuk mengukur niat spiritual.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable Prilaku Organisasional Kewarganegaraan dalam perspective islam oleh Kamil et al. (2014). Perbedaanya adalah penelitian

yang akan datang menambahkan variable Persepsi Dukungan Organisasional dan pemberdayaan Psikologi yang berhubungan dengan kinerja layanan untuk memperkuat kembali hasil penelitian sebelumnya.

### **2.2.9 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap *Service Performance* Yang Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.**

#### **1. Afzari et al (2014),**

Pada tahun 2014, Afzari et al melakukan penelitian dengan judul “*Investigating The Influence Of Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment And Organizational Learning On Job Performance: An Empirical Investigation*”. Membuktikan hasil bahwa dukungan organisasi yang dirasakan mempengaruhi pemberdayaan psikologis positif, pembelajaran organisasi, dan kinerja pekerjaan. Selain itu.

Pemberdayaan psikologis dan pembelajaran organisasi memiliki pengaruh positif pada kinerja pekerjaan. Sedangkan secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan akan memainkan peran penting dan secara signifikan berkontribusi pada pemberdayaan psikologis dan pembelajaran organisasi yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Penelitian ini menggunakan sampel

280 karyawan yang dipilih secara acak dari karyawan yang bekerja di Bank Iran.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable persepsi dukungan organisasi dan variable pemberdayaan psikologi yang berubungan dengan kinerja pekerjaan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Prilaku Organisasional kwaranegaraan perspektif islam sebagai variable mediasi.

## **2. Karavardar (2014)**

Pada tahun 2014, Karavardar melakukan penelitian dengan judul *“Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey.* Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang kuat antar variable POS berpenaruh signifikan terhadap OCB, kemudian PE berpengaruh signifikan terhadap OCB, POS, PE dan OCB secara bersamaan mempengaruhi kinerja pekerjaan. Penelitain ini menggunakan sampel sekitar 700 karyawan dan data dikumpulkan dari Juni hingga Juli 2013. Tingkat responsnya adalah 61,2%.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan tiga variable yang sama yang berubungan dengan kinerja pekerjaan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang

menggunakan variable Prilaku Organisasional kwarganegaraan perspektif islam sebagai variable mediasi.

### **3. Sukmayanti dan Sintasih (2018)**

Pada tahun 2018, Sukmayanti dan Sintasih melakukan penelitian dengan judul *The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediation*. Hasil penelitian ini menemukan dukungan organisasi yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis memiliki efek positif dan signifikan pada perilaku kewarganegaraan organisasi. Selanjutnya, dukungan organisasi yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis memiliki efek positif dan signifikan pada kinerja pekerjaan. Perilaku kewarganegaraan organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pekerjaan. Akhirnya, perilaku organisasional kewarganegaraan mampu memediasi sebagian pada dukungan organisasional yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis kinerja pekerjaan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Renon Kantor Cabang Bali yang berjumlah 60 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *software* PLS (Partial Least Square).

### **4. Khan dan Ghufuran (2018)**

Pada tahun 2018, Khan dan Ghufran melakukan penelitian dengan judul “*The Mediating Role of Perceived Organizational Support between Qualitative Job Insecurity, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance*”. Hasil membuktikan bahwa adanya pengaruh kerawanan kerja pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan kinerja pekerjaan sepenuhnya dimediasi oleh Perceived Organizational Support (POS). Organisasi dapat menangani kebijakan HRM untuk mengurangi ketidakamanan pekerjaan (mis, Melalui tindakan komunikasi organisasional), dan untuk meningkatkan POS (mis., Melibatkan pekerja dalam proses pengambilan keputusan dan mempromosikan kerja tim). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 387 karyawan Pakistan. Untuk analisis korelasi dan regresi menggunakan perangkat lunak SPSS.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan dan variable pemberdayaan psikologi dan variabel kinerja pekerjaan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menggunakan variable Prilaku Organisasional kwanegaraan perspektif islam sebagai variable mediasi sedangkan sebelumnya variable persepsi dukungan organisasional sebagai variable mediasi.

#### **2.2.10 Pemberdayaan Psikologi Terhadap *Service Performance* Yang Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective.**

##### **1. Afzari et al. (2014)**

Pada tahun 2014, Afzari et al melakukan penelitian dengan judul *“Investigating The Influence Of Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment And Organizational Learning On Job Performance: An Empirical Investigation”*. Hasil bahwa dukungan organisasional yang dirasakan mempengaruhi pemberdayaan psikologis positif, pembelajaran organisasi, dan kinerja pekerjaan. Selain itu, pemberdayaan psikologis dan pembelajaran organisasi memiliki pengaruh positif pada kinerja pekerjaan. Sedangkan Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasional yang dirasakan akan memainkan peran penting dan secara signifikan berkontribusi pada pemberdayaan psikologis dan pembelajaran organisasi yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pekerjaan. Penelitian ini menggunakan sampel 280 karyawan yang dipilih secara acak dari karyawan yang bekerja di Bank Iran.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variable persepsi dukungan organisasional dan variable pemberdayaan psikologi yang berhubungan dengan kinerja pekerjaan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menambahkan variable Prilaku Organisasional kwanegaraan perspektif islam sebagai variable mediasi.

## **2. Karavardar (2014)**

Pada tahun 2014, Karavardar melakukan penelitian dengan judul *“Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment,*

*Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey.*

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang kuat antar variable POS berpenaruh signifikan terhadap OCB, kemudian PE berpengaruh signifikan terhadap OCB, POS, PE dan OCB secara bersamaan mempengaruhi kinerja pekerjaan. Penelitian ini menggunakan sampel sekitar 700 karyawan dan data dikumpulkan dari Juni hingga Juli 2013. Tingkat responsnya adalah 61,2%.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan tiga variable yang sama yang berubungan dengan kinerja pekerjaan. Perbedaannya adalah penelitian yang akan datang menggunakan variable Perilaku Organisasional kwanegaraan perspektif islam sebagai variable mediasi.

### **3. Sukmayanti dan Sintasih (2018)**

Pada tahun 2018, Sukmayanti dan Sintasih melakukan penelitian dengan judul *The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediation*. Hasil penelitian ini menemukan dukungan organisasional yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis memiliki efek positif dan signifikan pada perilaku kewarganegaraan organisasional. Selanjutnya, dukungan organisasional yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis memiliki efek positif dan signifikan pada kinerja pekerjaan.

Perilaku kewarganegaraan organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pekerjaan.

Akhirnya, perilaku organisasi kewarganegaraan mampu memediasi sebagian pada dukungan organisasional yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis kinerja pekerjaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Renon Kantor Cabang Bali yang berjumlah 60 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *software* PLS (Partial Least Square).

**Tabel 2.1**  
**Pemetaan Penelitian Terdahulu**

No	Identitas Jurnal	Variabel dan Teori	Hasil Analisis
1.	Gillet N. , Colombat P. , Michinov E. , Pronost A. - M . & Fouque- Reau E . (2013). Procedural justice, supervisor autonomy support, work satisfaction, organizational identification and job performance: the mediating role of need satisfaction and perceived organizational support. <i>Journal of Advanced Nursing</i> 00(0), 2 March 2013 Sampel : 323 perawat (tingkat respons 64 6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived organizational support</b> Eisenberger &amp; Stinglhamber (2011)</li> <li>• <b>Job Performance</b> Bowman dan Motowdlo (1993)</li> </ul>	Menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan secara positif mempengaruhi kepuasan kerja, identifikasi organisasi dan kinerja pekerjaan.
2	Karatape dan Aga (2016), " <i>The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance: the mediating role of work engagement</i> ". <i>International Journal of Bank Marketing</i> , Vol. 34 Iss 3 pp. Analisis model (SEM) dengan aplikasi AMOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived organizational support</b> Eisenberger et al. (1986); Shore (1995); Rhoades dan Eisenberger (2002)</li> <li>• <b>job performance</b> Bagozzi's (1992)</li> </ul>	Penelitiannya menunjukkan bahwa pemenuhan misi organisasi dan dukungan organisasi yang dirasakan berpengaruh secara signifikan terhadap pada kinerja pekerjaan.



	Sampel : 171 karyawan		
3.	<p>Karavardar Gulsah. (2014). Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey. International Journal of Business and Management; Vol. 9, No. 4</p> <p>Sampel : 700 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived organizational support</b> Eisenberger et al. (1986); Shore (1995); Rhoades dan Eisenberger (2002)</li> <li>• <b>job performance</b> (Milkovich &amp; Wigdor, 1991)</li> </ul>	Menunjukkan hubungan yang kuat antara pemberdayaan psikologis, persepsi dukungan organisasi, perilaku kewarganegaraan organisasi, pekerjaan tertanam (sebagai moderator) dan kinerja pekerjaan karyawan di industri makanan cepat saji di Istanbul, Turki.

Lanjutan Tabel 2.1

4.	<p>Bukhari dan Adil (2016), melakukan penelitian dengan judul <i>Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions</i>. International Journal of Research Studies in Psychology 2016 April, Volume 5 Number 2, 41-50</p> <p>Sampel : 325 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived organizational support</b> Eisenberger &amp; Stinglhamber (2011)</li> <li>• <b>job performance</b> Bagozzi's (1992)</li> </ul>	Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa modal psikologis meredam hubungan positif dari dukungan organisasi yang dirasakan dengan perilaku kewarganegaraan organisasi secara keseluruhan dan dimensi perilaku kewarganegaraan organisasi terhadap organisasi.
5.	<p>Abdulrab et al (2018), <i>The Role of Psychological Empowerment as a Mediating Variable between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviour in Malaysian Higher Education Institutions</i>. International Journal of Management and Human Science (IJMHS), Volume 2, Issue 3, Pages 1-14, eISSN: 2590-3748</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived organizational support</b> Eisenberger et al. (1986)</li> <li>• <b>Job Performance</b> Bowman dan Motowdlo (1993)</li> </ul>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan berpengaruh terhadap perilaku organisasi kewarganegaraan. Kemudian pemberdayaan psikologis mampu memediasi antara peran persepsi dukungan organisasi (POS) dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).
6.	<p>Yongxing et al (2017), <i>Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support</i>. <i>anales de psicología</i>, 2017, vol. 33, n° 3 (october), 708-713.</p> <p>Sampel : 1049 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived organizational support</b> Shore (1995); Rhoades dan Eisenberger (2002)</li> <li>• <b>job performance</b> (Milkovich &amp; Wigdor, 1991)</li> </ul>	keterlibatan kerja berhubungan positif dengan kinerja tugas objektif, & hubungan antara keterlibatan kerja dan kinerja tugas objektif dimoderasi oleh POS, sehingga hubungan positif lebih signifikan ketika POS lebih tinggi dari yang lebih rendah. Pada akhirnya, implikasi teoritis dan praktis, dan

			saran untuk penelitian masa depan dibahas.
7.	<p>Sun xiujun (2016) <i>Psychological Empowerment on Job Performance—Mediating Effect of Job Satisfaction.</i> <i>Psychology</i>, 2016, 7, 584-590.</p> <p>Alat analisis : software SPSS versi 22.0.</p>	•	membuktikan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara PE dengan <i>Job Performance</i> .

Lanjutan Tabel 2.1

8.	<p>Luu Trong Tuana, Diana Rajendrana, Chris Rowleyb, Dinh Cong Khai (2019). <i>Customer value co-creation in the business-to-business tourism context: The roles of corporate social responsibility and customer empowering behaviors.</i> <i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i> 39 (2019) 137–149.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</b> Organ, (1988)</li> <li>• <b>Service recovery performance</b> (Babakus et al., 2003; Van Vaerenbergh &amp; Orsingher, 2016)</li> </ul>	<p>hubungan positif antara CSR dan penciptaan nilai pelanggan. Bukti ditemukan untuk peran mediasi perilaku kewargaan organisasi yang berorientasi pelanggan (OCB berorientasi pelanggan) dan kinerja layanan. Selain itu, perilaku memberdayakan dari pelanggan berfungsi sebagai moderator untuk mempengaruhi hubungan positif antara CSR dan OCB yang berorientasi pelanggan serta kinerja pemulihan layanan.</p>
9.	<p>Meizhen Lin, Xiaoyi Wu dan Qian Ling (2017).. <i>Assessing the effectiveness of empowerment on service quality: A multi-level study of Chinese tourism firms,</i> <i>Tourism Management</i> 61 (2017) 411e425.</p> <p>Sampel : 1.566 pasangan karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Psychological Empowerment (PE)</b> Thomas and Velthouse (1990),</li> <li>• <b>Performance</b> Berry, Zeithaml, and Parasuraman's (1990)</li> </ul>	<p>hasil mengungkapkan bahwa mekanisme berjenjang di tiga tingkat pemberdayaan tersebut. Pemberdayaan organisasi mempengaruhi pemberdayaan psikologis karyawan melalui pemberdayaan psikologis departemen, dan pemberdayaan psikologis departemen memengaruhi kualitas layanan karyawan melalui pemberdayaan psikologis individu. Analisis moderasi lintas level menunjukkan bahwa hanya dalam tingkat tinggi dari pemberdayaan organisasi dan perilaku berbasis layanan evaluasi apakah pemberdayaan psikologis karyawan memiliki efek positif pada kualitas layanan.</p>

10.	<p>Harin Ihtian (2014) Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Organizational Citizenhip Behavior. Di Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Vol. V, No. 1, Februari 2014   JBTI</p> <p>Alat analisi : <i>software</i> SPSS 17. Sampel : 77 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Persepsi Dukungan Organisasi</b> Organ (1998)</li> <li>• <b>Pemberdayaan psikologi</b> Conger dan Kanungo (1988)</li> <li>• <b>Performance</b> Babin and Boles (1996)</li> </ul>	<p>hasil bahwa persepsi dukungan organisasi belum berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja, tetapi pemberdayaan psikologis berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, persepsi dukungan organisasi positif berpengaruh signifikan terhadap OCB, pemberdayaan psikologis berpengaruh positif signifikan terhadap OCB, juga OCB memiliki pengaruh mediator signifikan positif untuk persepsi dukungan organisasi dan pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelawak.</p>
-----	--	--	---

Lanjutan Tabel 2.1

11.	<p>Nuray Tetik (2016) The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences Feb 2016, Vol. 6, No. 2 ISSN: 2222-6990.</p> <p>Alat analisis : SPSS 19 and AMOS Sampel : 381 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>psychological empowerment</b> Spreitzer (1995)</li> <li>• <b>job performance</b> Chiang &amp; Hsieh, (2012) Fong &amp; Snape, (2015)</li> </ul>	<p>Hasil menunjukkan bahwa pemberdayaan psikologis, kepuasan kerja dan kinerja pekerjaan berkorelasi positif dan, pemberdayaan mempengaruhi kepuasan dan tingkat kinerja panduan. Ditentukan bahwa dimensi makna pemberdayaan psikologis adalah faktor paling efektif yang meningkatkan kepuasan kerja sedangkan dimensi dampaknya memengaruhi kinerja pekerjaan pemandu secara positif.</p>
12.	<p>Sanjeev Janardhanan and Santhi Raghavan (2018). Employees' Tenure and Length of Service and Performance: A Case Study on the Moderating Role of Psychological Empowerment among Supervisors. International Journal of Business and Management 2 (2): 01-10, 2018 e-ISSN: 2590-3721.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Psychological Empowerment</b> Greasley, K., Bryman, A., Dainty, A., Price, A., Soetanto, R., &amp; King, N. (2005).</li> <li>• <b>Performance</b> Anyim, C. Chidi, O. &amp; Badejo, A. (2012).</li> </ul>	<p>Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa latar belakang akademis karyawan dan masa kerja mereka di organisasi mereka memiliki pengaruh terhadap kinerja mereka tetapi di hadapan Pemberdayaan psikologis, kedua variabel demografis tidak meningkatkan kinerja.</p>
13.	<p>Kamil et al. (2014). Judul: Investigating the dimensionality of organisational citizenship behaviour from islamic perspective (OCBIP): empirical analysis of business organisations in southeast asia. Asian Academy of</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dalam Perspektif Islam (OCBIP):</b> Byrne, (2010), Hair et al., (2010), Kline, (2011).</li> </ul>	<p>Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian ini telah memberikan kontribusi pengetahuan baru pada literatur OCB yang ada dengan mempelajari konstruksi Barat OCB dalam terang warisan Islam (Alquran dan tradisi Nabi), dan mengusulkan konstruksi baru OCBIP. Penelitian ini juga</p>

	<p>Management Journal, Vol. 19, No. 1, 17–46.</p> <p>Alat Analisis: SPSS versi 18.0, AMOS versi 18.0 dan SEM.</p> <p>Sampel : 405 karyawan Muslim di organisasi bisnis di Malaysia</p>	<p>menghasilkan skala untuk mengukur OCBIP karyawan dalam konteks organisasi bisnis. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa model pengukuran konstruk OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat komponen: Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards and Removal of harm.</p>
--	--	---

Lanjutan Tabel 2.1

<p>14.</p>	<p>Sani dan Ekowati, 2019  “Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance”.  Journal of Islamic Marketing © Emerald Publishing Limited  1759-0833  DOI 10.1108/JIMA-08-2018-0140.  Alat analisis : <i>software</i> partial least square (PLS).  Sampel : 217 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dalam Perspektif Islam (OCBIP):</b>  Hadi, et al.,2015</li> </ul> <p><b>Indikator:</b>  Organizational participation  Corporate belongings  Altruism  Interpersonal  (Hadi, et al.,2015)</p>	<p>Hasil temuan menunjukkan bahwa OCBIP memiliki pengaruh terhadap kinerja . OCBIP yang lebih tinggi akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik, dan sebaliknya, OCBIP yang lebih rendah akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih buruk.</p>
<p>15.</p>	<p>Hamsani et al. (2017). Judul: Islamic perspective on competence to increasing organizational citizenship behavior (ocb) with knowledge sharing behavior as a moderation variable of sharia bank employees in the bangka belitung islands province. Academy of Strategic Management Journal. Volume 16, Issue 3, 2017</p> <p>Sampel : 280 karyawan dari 7 bank syariah di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung</p>	<p>Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dalam Perspektif Islam (OCBIP):  Penulis tidak mencantumkan sumber di dalam jurnalnya.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi di bidang syariah terhadap OCB dan Knowledge Sharing Behavior mampu memoderasi hubungan antara Kompetensi Syariah dengan OCB-perspektif Islam (OCB-IP).</p>

16.	<p>Kamil dan Ahmad, (2014). "Development of a Scale for Measuring the Construct of Organizational Citizenship Behaviour from the Islamic Perspective". Malaysian Management Review. 49 No. 1</p> <p>Sampel : 160 karyawan muslim</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dalam Perspektif Islam (OCBIP): Kamil, (2012).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Indikator:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Altruism (Al-Eethar)</li> <li>Courtesy</li> <li>Interpersonal helping / helping co-workers</li> <li>Alleviate hardship (daf'a darar)</li> <li>Remove harm (raf'al haraj)</li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian mampu memvalidasi 12 indikator yang bagi menjadi dua, bagian pertama untuk individu yaitu: Altruism (Al-Eethar), Courtesy, Interpersonal helping / helping co-workers, Alleviate hardship (daf'a darar) dan Remove harm (raf'al haraj). Kemudian bagi organisasi terdapat Compliance, Civic virtue, Sportsmanship, Organizational loyalty, Job dedication / taking charge, Voice behaviour, Advocating high moral dan standards (Da'wah)</p>
-----	--	--	---

Lanjutan Tabel 2.1

17.	<p>Kamil et al. (2015). Judul: <i>The impact of spirituality and social responsibility on organizational citizenship behaviour from the islamic perspective: empirical investigation of malaysian businesses.</i></p> <p>Nama Jurnal: Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication Jilid 31(1) 2015: 59-80</p> <p>Alat Analisis: CFA menggunakan AMOS versi 18.0).</p> <p>Sampel : 405 karyawan Muslim di organisasi bisnis di Malaysia</p>	<p>Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dalam Perspektif Islam (OCBIP): Kamil (2012).</p>	<p>Dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM), hasilnya ditemukan bahwa indeks kecocokan menyebabkan dua temuan utama yaitu, Islamic Social Responsibility memengaruhi kinerja OCBIP karyawan. Tetapi Islamic Spirituality tidak.</p>
18.	<p>Sulaiman et al. (2018). Measuring and validating the spiritual intention scale.</p> <p>Nama Jurnal: Human Resource Management.</p> <p>Sampel : 160 karyawan Muslim di Malaysia.</p>	<p>Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dalam Perspektif Islam (OCBIP): Kamil et al. (2014).</p>	<p>Dengan menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM), hasilnya ditemukan bahwa indeks kecocokan menyebabkan dua temuan utama yaitu, Islamic Social Responsibility memengaruhi kinerja OCBIP karyawan. Tetapi Islamic Spirituality tidak.</p>
19.	<p>Afzali Ahmad, Motahari Arash Amir, Hatami-Shirkouhi Loghman,. (2014). "Investigating The Influence Of Perceived Organizational Support, Psychological</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Organizational Support (POS)</b> Eisenberger, (2001)</li> <li><b>Psychological Empowerment (PE)</b></li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan mempengaruhi pemberdayaan psikologis positif, pembelajaran organisasi, dan kinerja pekerjaan. Selain itu, pemberdayaan</p>

	<p><i>Empowerment And Organizational Learning On Job Performance: An Empirical Investigation</i>". Tehnički vjesnik 21, 3(2014), 623-629.</p> <p>Sampel : 280 karyawan</p>	<p>Spreitzer, (1995)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Job Performance (JP)</b> Barrick and Mount (1991)</li> <li>• <b>Organizational Learning</b> Goh (2002)</li> </ul>	<p>psikologis dan pembelajaran organisasi memiliki pengaruh positif pada kinerja pekerjaan.</p>
--	--	--	---

Lanjutan Tabel 2.1

20.	<p>Sukmayanti Ketut Ni, Sintaasih Ketut Desak., (2018) The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediation. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 20, Issue 5. Ver. IV (May. 2018), PP 01-08.</p> <p>Alat analisis : PLS (Partial Least Square).</p> <p>Sampel : 60 responden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organizational Support (POS)</b> Sabri (2014)</li> <li>• <b>Psychological Empowerment (PE)</b> Tetik (2016)</li> <li>• <b>Job Performance (JP)</b> (Edison et al., 2016).</li> <li>• <b>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</b> Saddewisasi et al. (2016)</li> </ul>	<p>Hasil penelitian ini menemukan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis memiliki efek positif dan signifikan pada perilaku kewarganegaraan organisasi. Selanjutnya, dukungan organisasi yang dirasakan dan pemberdayaan psikologis memiliki efek positif dan signifikan pada kinerja pekerjaan. Perilaku kewarganegaraan organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pekerjaan. Kemudian perilaku organisasi kewarganegaraan ditemukan mampu memediasi namun tidak secara signifikan antara persepsi dukungan organisasi dan kinerja. dan terdapat satu indikator dari pemberdayaan psikologis tidak dapat di mediasi dengan OCB.</p>
21.	<p>Karavardar Gulsah., (2014). "<i>Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey.</i> International Journal of Business and Management; Vol. 9, No. 4; 2014</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Organizational Support (POS)</b> Stamper and Johlke (2003)</li> <li>• <b>Psychological Empowerment (PE)</b> Spreitzer (1995)</li> <li>• <b>Job Performance (JP)</b> Smith, Organ, and Near (1983). Milkovich &amp; Wigdor, 1991.</li> <li>• <b>Job Embeddedness</b></li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antar variabel. POS berpengaruh signifikan terhadap OCB, kemudian PE berpengaruh signifikan terhadap OCB, POS, PE dan OCB secara bersamaan mempengaruhi kinerja pekerjaan.</p>

	Sampel : 700 karyawan	Mitchell et al., 2001	
22.	Khan dan Ghufuran (2018). “The Mediating Role of Perceived Organizational Support between Qualitative Job Insecurity, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance”. Journal of the Punjab University Historical Society Volume No. 31, Issue No. 2, July - December 2018 Sampel : 273 responden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perceived Organizational Support (POS)</b> Eisenberger, (2001)</li> <li>• <b>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</b> Organ, (1997)</li> </ul>	Persepsi organisasi dijadikan sebagai variabel mediasi. Hasilnya menunjukkan secara langsung persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap OCB. Kemudian POS juga mampu memediasi hubungan antara OCB terhadap kinerja karyawan.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Persepsi Dukungan Organisasional (POS)

#### A. Definisi Persepsi Dukungan Organisasional (POS)

Menurut Eisenberger et al., (1986) dalam Ristig (2009), Perceived Organizational Support (POS) yaitu gagasan tentang kepercayaan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan kesejahteraan karyawan. Persepsi dukungan organisasional merupakan harapan karyawan dan persepsi organisasional untuk kesejahteraan mereka, dukungan organisasi yang dipersepsikan berhubungan dengan bagaimana karyawan memandang organisasi mereka, (Sabri, 2014). Konsep persepsi dukungan organisasional mengacu pada kontribusi dan kekhawatiran karyawan tentang kehidupan mereka.

Rhoades & Eisenberger (2002) berpendapat bahwa persepsi dukungan organisasional adalah bagaimana organisasional menghargai kontribusi dan kepedulian karyawan terhadap mereka. POS juga merupakan keyakinan

karyawan tentang tingkat komitmen organisasi terhadap karyawannya. Karyawan dengan tingkat kepercayaan POS yang organisasi anggap sebagai kehidupan mereka, menghargai kontribusi, dan akan membantu mereka apa pun masalahnya. Di sisi lain, karyawan dengan tingkat POS rendah menunjukkan bahwa organisasi tidak memperhatikan kepentingan karyawan dan dapat memanfaatkannya (Mohamed dan Ali, 2015).

Persepsi dukungan organisasional atau Perceived Organizational Support (POS) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraannya, (Rhoades & Eisenberger, 2002). Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas dirinya dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Sedangkan menurut (Eisenberger et al., 1986) Dukungan organisasional yang dirasakan adalah persepsi individu tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan kepedulian mereka terhadap kemakmuran mereka. Dalam konteks mengelola karyawan berbakat, dukungan organisasional ditunjukkan oleh perusahaan dengan memberikan insentif dan manfaat kepada karyawan untuk menghargai prestasi mereka. Selanjutnya, promosi dan gaji adalah sinyal untuk menghargai prestasi



karyawan dan memiliki kepedulian pada pengembangan keterampilan serta selfactualization karyawan (Shuck et al., 2011).

Dukungan organisasi juga tercermin melalui kesempatan bagi karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan (Conger et al., 2000). Dalam penelitiannya, Ahmed et al. (2012) menyimpulkan bahwa peluang bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dianggap sebagai pencapaian organisasi untuk menerapkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Kejelasan peran dan partisipasi dalam pengambilan keputusan juga merupakan bentuk dukungan organisasi untuk menghibur karyawan di lingkungan kerja (Schalkwyk et al., 2011), dan untuk meningkatkan komitmen karyawan (Aube et al., 2007).

Ketika karyawan merasa sepenuhnya didukung oleh organisasi, tentu saja mereka akan menumbuhkan rasa hutang sehingga mereka merasa berkewajiban untuk membayarnya, ini akan berdampak pada kinerja dan perilaku karyawan yang ingin bekerja, melampaui kewajiban mereka atau disebut perilaku OCB (Alkerdawy, 2014). Berdasarkan penelitian Eisenberger et al. dalam jurnal Wu Wann Yih dan Sein Htaik (2011) menyatakan bahwa karyawan menganggap pekerjaan mereka sebagai hubungan timbal balik yang mencerminkan ketergantungan relatif yang berarti bahwa karyawan dan organisasi terlibat dalam hubungan timbal balik. Karyawan melihat sejauh mana organisasi akan mengakui dan menghargai usaha mereka, mendukung

kebutuhan socioemotional mereka dan sebagai karyawan mereka akan memperlakukan organisasinya dengan baik.

Sedangkan Menurut Robbins dan Judge (2008) dukungan organisasional yang dirasakan adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Penelitian menunjukkan bahwa individu merasa organisasi mereka bersifat suportif ketika penghargaan dipertimbangkan dengan adil, karyawan mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, dan pengawasan mereka dianggap suportif.

Dari beberapa pendapat ahli diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya persepsi dukungan organisasi (perceived organizational support) adalah persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberikan dukungan, dan peduli pada kesejahteraan pegawai. Dengan cara memberikan dukungan pada pegawai baik berupa formal atau informal, sebagai contoh dukungan formal adalah seperti kenaikan atau promosi jabatan, rewards dapat berupa gaji, tunjangan dll, dan juga pemenuhan kebutuhan dari pegawai, sedangkan dukungan informal adalah seperti pemberian coaching terhadap pegawai, pemberian trainer dan pelatihan dll, yang merupakan wujud dari timbal balik organisasi terhadap pegawai atas kinerja yang telah dilakukan pegawai dalam organisasi yang bersangkutan.

#### **A. Aspek-Aspek Persepsi Dukungan Organisasional (POS)**

Rhoades dan Eisenberger, 2002 (dalam Elayati, 2015), menyatakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut):

### **1. Keadilan Prosedural**

Keadilan prosedural merupakan cara yang digunakan untuk menentukan bagaimana mendistribusikan sumber daya diantara karyawan (Greenberg, 1990). Shore dan Shore (1995) juga menyatakan bahwa banyaknya kasus yang berhubungan dengan keadilan dalam distribusi sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat terhadap perceived organizational support (POS). Hal ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Cropanzo dan Greenberg (1997) membagi keadilan prosedural menjadi aspek keadilan struktural dan aspek sosial.

Aspek keadilan struktural sendiri mencakup peraturan formal dan keputusan mengenai karyawan termasuk bagaimana organisasional memberikan informasi yang akurat, melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan, dan pemberian informasi mengenai kebijakan yang akan dilaksanakan. Aspek sosial atau biasa dikenal sebagai keadilan interaksional meliputi kualitas hubungan personal antara organisasi dengan karyawan sebagai sumber daya, termasuk mengenai bagaimana organisasi menghormati dan menghargai keberadaan karyawan.

Shore dan Shore (1995) mengemukakan bahwa contoh keadilan yang berulang dalam keputusan mengenai distribusi sumber daya harus memiliki efek kumulatif yang kuat pada POS dengan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan.

## **2. Dukungan Supervisor**

Dukungan Organisasi Kottke & Sharafinski (1988) mengemukakan karyawan membentuk persepsi global mengenai penilaian mereka oleh organisasi, mereka mengembangkan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (yaitu, dukungan atasan yang dirasakan;). Karena atasan bertindak sebagai agen organisasi, yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan memandang orientasi atasan mereka yang menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap mereka sebagai indikasi dukungan organisasi (Eisenberger et al., 1986).

## **3. Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan**

Shore dan Shore (1995) mengemukakan bahwa praktik sumber daya manusia yang menunjukkan pengakuan atas kontribusi karyawan harus secara positif terkait dengan POS. Berbagai penghargaan dan kondisi pekerjaan telah dipelajari dalam kaitannya dengan POS. Bentuk

dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

**a. Gaji, pengakuan, dan promosi.**

Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, pengakuan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi pegawai dan akan meningkatkan perceived organizational support (Rhoades & Eisenberger, 2002).

**b. Keamanan dalam bekerja.**

Karyawan berharap bahwa organisasi mampu memberikan jaminan terhadap masa depan pekerjaan dari karyawan dan diharapkan menjadi salah satu kontribusi dari perceived organizational support (POS), terlebih dalam beberapa tahun terakhir perampangan karyawan menjadi hal yang lazim dilakukan oleh organisasi (Allen et al, 2003).

**c. Kemandirian.**

Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana pegawai melakukan pekerjaan pegawai. Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian pegawai untuk memutuskan dengan bijak bagaimana pegawai akan melaksanakan pekerjaan, akan meningkatkan perceived organizational support (Cameron dkk. Dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

**d. Peran stressor.**

Stressors mengacu pada tuntutan lingkungan dimana seseorang tidak mampu untuk mengatasinya (Lazarus dan Folkman, 1984). Disini organisasi diharapkan untuk mampu mengontrol tingkat stress pekerjaan yang akan dilakoni oleh karyawannya karena stress kerja ini akan berdampak pada kinerja karyawan yang tentunya tidak akan maksimal dalam menjalankan tanggung jawabnya.

**e. Pelatihan.**

Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada pegawai yang nantinya akan perceived organizational support (Wayne dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

**B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support).**

Faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi terhadap dukungan organisasi dalam penelitian (Ghani dan Hussin, 2009 dalam Meiwintar, 2016) dengan judul “Antecedents of Perceived Organizational Support” adalah sebagai berikut:

**1. Rasa percaya (Trust)**

Rasa percaya pegawai pada organisasi mempengaruhi persepsinya mengenai kualitas hubungan timbal balik dengan organisasi. Rasa percaya diartikan sebagai asumsi bahwa orang lain dapat dipercaya atas apa yang dikatakannya. Ketika pegawai saling percaya satu sama lain, pegawai berasumsi bahwa semua pihak dalam organisasi tidak akan mengambil

keuntungan satu sama lain, pegawai juga saling menghargai dan menghormati perbedaan individu.

## **2. Akses pada informasi**

Penyediaan informasi merupakan suatu mekanisme yang memungkinkan pegawai melibatkan informasi tersebut dalam pencapaian tujuan. Jika pemimpin bersedia menyediakan informasi, baik itu informasi baik atau buruk, maka akan memunculkan rasa percaya pegawai. Pegawai akan merasa diperhatikan oleh pimpinan dan pegawai percaya pada pemimpin pegawai.

Informasi yang dimaksud dalam bentuk data atau pengetahuan teknis yang diperoleh melalui pelatihan dan pendidikan (diklat). Adanya pembatasan terhadap informasi untuk pegawai mengarah pada asumsi bahwa pegawai tidak dipercaya atau diabaikan, khawatir pegawai menyalahgunakan informasi yang disediakan. Pelatihan sebaiknya disediakan pada pegawai untuk memungkinkan pegawai memahami, menginterpretasi dan menggunakan informasi yang diberikan pada pegawai secara tepat.

## **3. Akses pada kesempatan untuk belajar dan berkembang**

Pegawai sebaiknya mendapatkan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas kerjanya secara efisien dan tuntas. Untuk memenuhi kebutuhan pengetahuan pegawai yang beragam, pelatihan disediakan beragam jenisnya dan organisasi perlu

mengubah isi pelatihannya. Misalnya untuk memenuhi pengetahuan dalam penyelesaian masalah secara kolaboratif, perlu fasilitasi pelatihan kepemimpinan, kerjasama tim dan perubahan manajemen. Pemimpin organisasi seharusnya memberikan insentif dan sumber informasi untuk implementasi program pengembangan pegawai secara berkelanjutan.

### **C. Dampak Dari Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support)**

Meiwintar, 2016 dalam penelitiannya menyatakan bahwa, persepsi terhadap Dukungan Organisasi dapat berdampak pada faktor-faktor sebagai berikut:

#### **1. Kepuasan karir**

Pegawai merasa termotivasi dan puas dengan karirnya ketika merasa bahwa organisasi mendukung dan ketika ada persepsi bahwa organisasi memikirkan tentang kesejahteraan pegawai. Penelitian Latif dan Sher (2012) menemukan pengaruh yang signifikan antara persepsi terhadap dukungan organisasi dengan kepuasan karir pegawai.

#### **2. Kinerja**

Adanya persepsi terhadap dukungan organisasi pada pegawai akan menimbulkan berbagai konsekuensi mengenai kinerja. Afzali, dkk (2014) menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa pegawai dengan persepsi positif pada dukungan organisasi akan meningkatkan peran kinerjanya.

#### **3. Kepuasan kerja**



Tingginya persepsi terhadap dukungan organisasi menghasilkan tingkatan kepuasan kerja yang tinggi pula (Burke dan Greenglass dalam Ahmad dan Yekta, 2010). Persepsi terhadap dukungan organisasi disebutkan Ahmad dan Yekta (2010) berkorelasi dengan kepuasan kerja ekstrinsik, namun tidak berkorelasi dengan kepuasan kerja intrinsik.

#### **4. Burn out**

Persepsi terhadap dukungan organisasi berpengaruh pada burnout pada subyek perawat dalam penelitian (Rowley and Purell dalam Eze, 2014). Eze (2014) juga menyimpulkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi berpengaruh pada burnout perawat. Perawat yang merasa rendah dalam dukungan organisasi mengalami tingkat burnout yang tinggi daripada perawat yang merasakan tinggi dukungan organisasi pada pegawai.

#### **5. Komitmen organisasi**

Teori dukungan organisasi (Eisenberger, 1986) menyebutkan bahwa dalam hubungan pertukaran pegawai dan pemberi kerja, pegawai yang percaya bahwa pegawai telah menerima dukungan dari organisasi dalam level yang tinggi cenderung membalas dengan sikap kerja yang positif dan perilaku yang menguntungkan organisasi. Liu (2004) dalam penelitiannya juga menegaskan penelitian Eisenberger bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi berkorelasi dengan komitmen organisasi.

### **D. Indikator Persepsi Dukungan Organisasional**

Indicator persepsi dukungan organisasi dikemukakan Eisenberger, Huntington, Hutchison dan Sowa (1986), sebagai berikut:

1. Organisasi Bangga atas keberhasilan yang dilakukan karyawan
2. Organisasi peduli atas kesejahteraan karyawan
3. Organisasi menghargai kontribusi yang diberikan karyawan
4. Organisasi mempertimbangkan tujuan dan nilai pribadi karyawan
5. Organisasi menunjukkan perhatian untuk karyawan
6. Organisasi bersedia membantu karyawan saat membutuhkan pertolongan  
khusus

Sedangkan menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasional memiliki delapan poin yang dijadikan sebagai indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat Perceived Organizational Support, yaitu:

1. Organisasional menghargai kontribusi karyawan.

Sejauh mana organisasi menghargai pekerjaan dan peran dari karyawan dalam sebuah pekerjaan. Salah satu contoh kontribusi penting karyawan adalah dalam bentuk penyampaian ide. Setelah karyawan memberikan ide tersebut bagaimana organisasi menanggapi dan menindaklanjuti ide tersebut.

2. Organisasional menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan.

Tidak jarang karyawan dalam sebuah organisasi memberikan usaha lebih dari yang diwajibkan, dari hal tersebut organisasi akan memberikan ekstra

juga kepada karyawan tersebut, seperti terpilih menjadi employee of the week, kenaikan pangkat, kenaikan gaji.

3. Organisasional akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan.  
Seberapa dalam organisasi memperhatikan keluhan karyawan, mendengarkan apa yang telah karyawan alami dan menerima masukan dari para karyawan.
4. Organisasional sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan.  
Peduli tentang kesejahteraan karyawan dapat dilakukan oleh organisasi, seperti memberikan peralatan yang memadai untuk kelangsungan kerja para karyawan, memberikan asuransi kepada karyawan yang bekerja.
5. Organisasional akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.  
Sebuah kesalahan dalam pekerjaan adalah hal yang wajar dan akan sering ditemui pada pribadi masing-masing karyawan, akan tetapi pihak organisasi harus tetap memantau kinerja para karyawan, jika memang tidak sesuai standart yang sudah di berikan kepadanya maka pihak organisasi harus menegur karyawan tersebut agar dapat memperbaiki kinerja para karyawan.
6. Organisasional peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan. Organisasi memperhatikan dan mengevaluasi sampai mana para karyawannya merasa puas akan pekerjaan yang diberikan organisasi kepada para karyawannya.

7. Organisasional menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan. Banyak organisasi yang memberikan support pada para karyawan yang bekerja padanya salah satu support yang dapat diberikan adalah perhatian yang besar terhadap karyawan, seperti kesehatan keluarga karyawan.
8. Organisasional merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja. Kemajuan sebuah organisasi akan muncul dari sebuah pencapaian yang dihasilkan para karyawan. Tetunya pihak organisasi memiliki rasa bangga memiliki para karyawan yang bekerja didalam organisasi tersebut.

Dari dua indikator tersebut maka dalam penelitian ini indicator yang digunakan adalah indicator menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) dimana indikator tersebut yang banyak digunakan oleh penelitian sebelumnya.

Dari beberapa pernyataan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasional (POS) merupakan rasa adil yang telah diterima oleh karyawan dalam bentuk keadilan, dukungan atasan, serta Imbalan Organisasi dan Ketentuan Kerja yang telah diberikan. Karyawan akan merasa dihargai ketika mengakui dan menghargai usaha mereka dan maka karyawan akan memberikan kinerja yang terbaik untuk perusahaan. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan umpan balik juga terhadap perusahaan.

## 2.2.2 Pemberdayaan Psikologi (Psychological Empowerment)

### A. definisi Pemberdayaan Psikologi

Konsep mengenai pemberdayaan psikologis telah diperkenalkan oleh beberapa peneliti, diantaranya menurut Conger dan Kanungo (1988) yang mendefinisikan pemberdayaan psikologis sebagai konsep motivasional tentang pemenuhan diri, yang secara lebih spesifik dapat dinyatakan sebagai meningkatnya motivasi tugas intrinsik yang terwujud dalam serangkaian kognisi yang mencerminkan orientasi individu pada peran kerjanya. Lebih lanjut, menurut Conger dan Kanungo (1988) ; Thomas dan Velthouse (1990) pemberdayaan psikologis merupakan konsep peningkatan motivasi individu di tempat kerja melalui pendelegasian wewenang ke tingkat terendah dalam sebuah organisasi, sehingga keputusan yang kompeten dapat dibuat. Peningkatan motivasi individu yang bermuara pada keputusan yang kompeten tentu menjadikan pemberdayaan psikologis sebagai variabel yang penting bagi organisasi.

Sejalan dengan Conger dan Kanungo (1988) dan Spreitzer, et al. (1995) mendefinisikan pemberdayaan psikologis sebagai pola pikir global yang mencakup empat kognisi (makna pekerjaan, kompetensi, determinasi diri, dan pengaruh) yang mencerminkan orientasi proaktif yang berkenaan dengan individu dalam organisasi. Keyakinan akan kemampuan individu dalam melaksanakan peran kerjanya sangat dibutuhkan dalam kegiatan organisasi.

Menurut Debora (2006) pemberdayaan psikologis merupakan pemberdayaan sebagai konstruk motivasional, dalam literatur psikologi, kekuasaan dan kendali digunakan sebagai kondisi kepercayaan (belief state), yang bersifat motivasional atau yang mengandung pengharapan dan bersifat informal dalam diri tiap-tiap individu. Dalam artian motivasional, kekuasaan adalah kebutuhan intrinsik dari dalam diri individu yang memiliki kebebasan membuat keputusan (self-determination), atau kebutuhan intrinsik untuk merasa yakin pada efektivitas diri.

Menurut Lee, Weaver, dan Hrostowski (2011) pemberdayaan psikologis ditempat kerja dapat dilihat sebagai satu set kognisi yang dibentuk oleh interaksi antara orang dan lingkungan kerja mereka. Selanjutnya Lee, Weaver, dan Hrostowski menyatakan bahwa pemberdayaan psikologis merupakan seperangkat kognisi yang mempengaruhi keyakinan pekerja bahwa mereka memiliki kemampuan untuk membentuk peristiwa dalam pekerjaan mereka dan kehidupan mereka, bahwa tindakan mereka efektif, dan memiliki kontrol atas pilihan dan tindakan mereka

Menurut Koesindratmono dan Septarini (2011) pemberdayaan psikologis merupakan suatu keadaan yang memberikan power dan kendali kepada seseorang, sehingga perasaan mampu untuk melakukan pekerjaan dan memperlancar keadaan yang dapat meningkatkan motivasi intrinsik terhadap tugas, yang dimanifestasikan kedalam empat kognisi, yaitu meaning, competence, self-determination, dan impact; yang mencerminkan orientasi

seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Gunawan & Viyanita (2012) pemberdayaan psikologis merupakan salah satu tindakan motivasi terhadap karyawan agar dapat melakukan pekerjaan seefektif mungkin. Menurut Indradevi (2012) pemberdayaan psikologis adalah pengalaman individu pada pemberdayaan di tempat kerja.

Menurut Meyerson dan Kline (2008) pemberdayaan psikologis adalah keyakinan seorang individu akan kemampuannya untuk melakukan kegiatan kerja terkait dengan ketrampilan dan kompetensi. Lebih jauh, Meyerson dan Kline (2008) menjelaskan bahwa pemberdayaan psikologis berkaitan dengan bagaimana orang-orang yang kompeten atau mampu merasa diberdayakan di lingkungan kerjanya. Mereka yang merasa lebih kompeten tentang kemampuannya dan berhasil diberdayakan atau memiliki tingkat pemberdayaan psikologis lebih tinggi seharusnya akan:

1. Merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka.
2. Akan lebih berkomitmen secara afektif terhadap organisasi.
3. Memiliki niat yang lebih rendah untuk keluar dari organisasi.
4. Menunjukkan kinerja yang lebih positif.

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan psikologis adalah upaya membangun individu dari seperangkat kognisi yang dibentuk dari interaksi antara individu dengan lingkungan kerja serta mencerminkan orientasi kerja yang aktif, yaitu dengan memperhatikan makna, kompetensi, dampak, dan penentuan diri dalam pekerjaan.

Pemberdayaan psikologis mendorong karyawan untuk berpikir tentang kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan, mengembangkan makna untuk tugas tersebut, dan memiliki dampak pada lingkungan kerja mereka.

## **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberdayaan psikologis**

Menurut Spreitzer (1995) faktor yang mempengaruhi pemberdayaan psikologis yaitu:

### 1. Locus of control.

Locus of control menjelaskan sejauh mana orang percaya bahwa mereka dapat menentukan apa yang terjadi dalam kehidupan mereka. Individu dengan locus of control internal terkait kehidupan pada umumnya lebih cenderung merasa mampu membentuk kerja dan lingkungan kerja mereka sehingga merasa diberdayakan.

### 2. Self esteem.

Harga diri didefinisikan sebagai perasaan umum harga diri, yang mengemukakan berkaitan dengan pemberdayaan. Individu yang mempunyai harga diri yang tinggi cenderung untuk memberikan mereka perasaan layak akan hasil kompetensinya.

### 3. Lingkungan kerja.

lingkungan kerja merupakan faktor -faktor yang berkaitan dengan keadaan di tempat kerja baik fisik maupun non fisik. Sebagai contoh, fasilitas di



tempat kerja, sarana dan prasarana yang tersedia maupun hubungan antar personal.

4. Informasi yang mempengaruhi pemberdayaan berkaitan dengan kinerja.

Informasi ini sebenarnya berfungsi agar karyawan mengetahui tentang seberapa besar perannya terhadap peningkatan pada keberhasilan perusahaan dan seberapa baik pekerjaannya dilakukan. Selain itu, informasi tentang kinerja juga akan meminimalisasi rasa ketidakpastian dalam karyawan dengan cara memberikan evaluasi pada setiap pekerjaan (Stup dan Holden, 2005). Dengan adanya informasi kinerja (umpan balik) diharapkan mampu meningkatkan persepsi setiap dimensi pemberdayaan psikologis.

5. penghargaan (rewards).

Semakin kuat hubungan antara kinerja seseorang dan penghargaan yang didapat mampu mendorong adanya peningkatan rasa pemberdayaan. Peningkatan rasa pemberdayaan seorang karyawan tersebut dilakukan dengan menguatkan rasa kompetensi (competence) dan menyediakan seseorang dengan insentif dalam usahanya (Drake dkk. 2007).

Sedangkan menurut Koesindratmono dan Septarini (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi pemberdayaan psikologis yaitu, Jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat jabatan, locus of control, dan masa kerja. Dari faktor-faktor yang mempengaruhi pemberdayaan psikologis diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi pemberdayaan psikologis

yaitu, locus of control, self-esteem, access to information, reward, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat jabatan, dan masa kerja.

### **C. Indikator Pemberdayaan Psikologi**

Pemberdayaan Psikologi dapat didefinisikan Spreitzer (dalam Barling & Coper, 2008) sebagai empat indikator. Untuk memahami pemberdayaan psikologi, Spreitzer (dalam Gill, Nisa Azeem & Nadeem, 2017) mengatakan keempat indikator tersebut menentukan kumpulan kognisi yang hampir lengkap dan memadai. Spreitzer (dalam Barling & Coper, 2008) menambahkan kurangnya salah satu kognisi ini maka pengalaman pemberdayaan akan terbatas. Keempat indikator tersebut menurut Spreitzer (dalam Gillet et al., 2017) menunjukkan posisi kerja energik yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Meaning**

Mengacu pada kesesuaian antara persyaratan peran kerja, keyakinan, nilai-nilai dan perilaku seseorang (Spreitzer, 1995). Nilai dari tujuan kerja harus selaras dengan ideal atau standar individu. Kesesuaian antara tugas dengan system nilai individu akan menciptakan keyakinan yang lebih kuat dalam melakukan pekerjaan (Sargolzaei & keshtegar, 2015). Individu yang menganggap pekerjaannya sebagai sesuatu yang berharga menunjukkan bahwa tugas pekerjaan itu memiliki fitur yang signifikan (Sargolzaei & keshtegar, 2015).

Thomas dan Velthouse (dalam okyireh & simpeh, 2016) mengatakan bahwa meaning adalah nilai dari tujuan kerja, dinilai sehubungan dengan cita-cita atau standar individu sendiri. Meaning menurut Hackman dan Oldham (dalam Barling & cooper, 2008) melibatkan kecocokan antara kebutuhan peran kerja seseorang dengan kepercayaan, nilai dan perilaku seseorang. Salah satu contohnya adalah menghargai pekerjaan (Gillet et al., 2017).

## **2. Competence**

Competence atau self-efficacy menurut gist (dalam Sprietzer, 1995) adalah kepercayaan individu terhadap kemampuannya untuk melakukan aktivitas/tugas dengan terampil. Competence menurut bandura (dalam Spreitzer, 1995) serupa dengan keyakinan keagenan, keahian personal, atau harapan usaha kinerja. Individu yang dipercayakan untuk melakukan pekerjaan harus memiliki keterampilan, pengetahuan, pengalaman dan kapasitas yang dibutuhkan untuk bergerak maju dengan percaya diri (Sargolzaei & Keshtegar, 2015). Dengan kata lain, competence adalah seseorang memiliki keterampilan dan kemampuan yang perlukan untuk melakukan tugasnya dengan sukses (Sargolzaei & Keshtegar, 2015). Individu yang merasa berkompeten berfikir bahwa mampu mencapai persyaratan kinerja tinggi dalam situasi tertentu (Sargolzaei & Keshtegar, 2015).

### **3. Self-determination**

Self-determination menurut Deci et al. (dalam Barling & Coper, 2008). Adalah perasaan individu untuk memilih dalam memulai dan mengatur tindakan. Self-determination menurut Bell dan Staw (dalam Barling & Coper, 2008) mencerminkan otonomi atau pilihan atas inisiasi dan kelanjutan perilaku serta proses kerja, contohnya membuat keputusan tentang metode kerja, kecepatan dan usaha.

Individu semakin merasa diberdayakan saat memiliki kesempatan bagaimana cara melakukan pekerjaannya dan mengambil tanggung jawab atas hasil pekerjaannya (Sargolzaei & Keshtegar, 2015). Deci dan Ian (dalam Sargolzaei & Keshtegar, 2015) menemukan bahwa Self-determination dapat menciptakan fleksibilitas, kreatifitas, inisiatif, ketahanan (respon cepat) dan pengendalian diri. Sebaliknya, kurangnya perasaan ini harga diri orang lain sakit.

### **4. Impact**

Ashforth (dalam Barling & Cooper, 2008) mengatakan bahwa impact adalah sejauh mana seseorang dapat memengaruhi hasil strategis, administrative, atau operasi di organisasi. Impact akan tinggi ketika individu memiliki kepercayaan diri untuk membuat perbedaan dengan memberikan pengaruh signifikan dalam organisasi.

Sedangkan empat indikator menurut Spreitzer (1997) empowered people yang juga sama dengan konsep Thomas dan Velthouse (1990), yaitu:

1. Sense of meaning.

Meaning merupakan nilai tujuan pekerjaan yang dilihat dari hubungannya pada idealisme atau standar individu.

- a. Pekerjaan yang saya lakukan selalu bermakna bagi diri saya
- b. Aktivitas pekerjaan saya bermakna secara pribadi bagi saya
- c. Pekerjaan yang saya lakukan sangat penting untuk saya

2. Sense of competence.

Kompetensi atau self-efficacy lebih merupakan kepercayaan individu akan kemampuan mereka dalam melakukan aktivitas mereka dengan menggunakan keahlian yang mereka miliki.

- a. Saya yakin tentang kemampuan saya untuk melakukan pekerjaan saya.
- b. Saya percaya diri tentang kemampuan saya untuk melakukan kegiatan pekerjaan saya
- c. Saya telah menguasai keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan saya

3. Sense of self-determination.

Bila kompetensi merupakan keahlian dalam berperilaku, maka selfdetermination merupakan suatu perasaan memiliki suatu pilihan dalam membuat pilihan dan melakukan suatu pekerjaan.

- a. Saya dapat memutuskan sendiri bagaimana cara mengerjakan pekerjaan saya
- b. Saya memiliki kebebasan dalam menentukan bagaimana saya menyelesaikan pekerjaan saya

4. Sense of impact.

Impact atau dampak merupakan derajat dimana seseorang dapat mempengaruhi hasil pekerjaan baik strategik, administratif, maupun operasional.

- a. saya memiliki pengaruh yang besar terhadap apa yang terjadi dalam perusahaan saya.
- b. Saya memiliki kendali yang tinggi atas apa yang terjadi di perusahaan saya
- c. Saya memiliki pengaruh yang penting terhadap apa yang terjadi pada perusahaan saya

Indicator ini didukung pula oleh Chiang (2012) dalam penelitiannya terdapat beberapa dimensi seperti kebermaknaan (meaning), kompetensi, determinasi diri dan dampak.

- 1) Kebermaknaan diartikan sebagai pengalaman individu ketika individu tersebut percaya bahwa pekerjaan yang diberikan memiliki arti dan tanggung jawab yang besar.
- 2) Kompetensi merujuk pada perasaan kemampuan diri individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 3) Determinasi diri adalah kebebasan individu dalam memilih cara untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang mereka pilih.
- 4) Dampak merujuk pada tingkat kepercayaan bahwa pekerjaan yang dilakukan akan memberi pengaruh pada hasil tujuan perusahaan.

Individu percaya mereka dapat berkinerja lebih baik dan hasil pekerjaan mereka dapat secara langsung dan positif memengaruhi organisasi. Sebaliknya, Martinko dan Gardner (dalam Okyireh & Simpeh, 2016) mengatakan motivasi dan kemampuan individu untuk mengenali peluang berkurang saat mereka memiliki rasa tidak berdaya. Impact merupakan kebalikan dari ketidakberdayaan yang dipelajari Okyireh & Simpeh, 2016).

Selanjutnya, Fulford dan Enz (1995) mengembangkan kembali indikator tersebut dengan menggabungkan self-determination dengan personal controllimpact menjadi indikator tunggal yaitu influence. Dimana meaning dan self-efficacy memiliki arti yang sama dengan yang dikemukakan oleh Sprietzer, sedangkan influence yaitu keyakinan individu bahwa ia dapat memberikan dampak dan memengaruhi hasil

dan keputusan klub. Penggabungan kedua indicator itu dikarenakan kedua indicator tersebut dikombinasikan ketika organisasi yang diteliti kecil, tingkat manajemen lebih sedikit dan sifat pekerjaan dimana individu langsung berhubungan dengan pelanggan.

Pada penelitian ini, maka untuk indicator pemberdayaan psikologi yang digunakan yaitu meaning, competence, self-determination dan impact menurut Spreitzer 1995. Hal ini dikarenakan empat indicator tersebut sudah banyak digunakan pada penelitian terdahulu dan lebih bisa menggambarkan karakteristik dari pemberdayaan psikologi.

#### **D. Pengukuran Pemberdayaan Psikologi**

Pemberdayaan Psikologi dapat diukur dengan menggunakan skala yang dikembangkan oleh Spreitzer (dalam Barling & Cooper, 2008). Skala ini terdiri dari 12 item tunggal dimana tiap dimensi memiliki tiga item. Dengan menggunakan skala Likert tujuh poin, pengukuran pemberdayaan Psikologi mengasumsikan bahwa pemberdayaan bersifat kontinu dan bukan dikotomis individu dapat merasakan tingkat pemberdayaan yang berbeda dari pada merasa diberdayakan atau tidak.

Selain itu, Fulford dan Ens (1995) juga mengembangkan skala pemberdayaan psikologi dari Spreitzer yang terdiri dari meaning, self-efficacy, dan influence. Skala pemberdayaan psikologis yang dikembangkan



oleh Fulford dan Ens (1995) terdiri dari 12 item, dimana tiga item mengukur meaning, tiga item mengukur self-efficacy, dan enam mengukur influence.

Dalam penelitian ini, penulis mengadaptasikan pemberdayaan psikologis yang dikembangkan oleh Spreitzer (1995) dimana skala ini mengukur dimensi meaning, competence, self-determination dan impact dengan mengubah skala likert menjadi empat point. Hal tersebut untuk menghindari adanya jawaban ragu-ragu atau netral. Hal ini juga didasarkan pada lebih banyak penelitian yang menggunakan skala ini, sehingga item-item yang sudah ada telah teruji validitas dan reliabilitas.

Pemberdayaan psikologis dapat mengubah sumber motivasi internal karyawan; perasaan ini dapat meningkatkan motivasi pribadi seseorang dan merangsang OCB aktif (Yen et al., 2004). Selain itu, perasaan tersebut mendorong pengabdian karyawan, serta tekad mereka untuk menyelesaikan tugas, mendorong penyelesaian masalah, dan berupaya meningkatkan kinerja pekerjaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peneliti menganggap pemberdayaan psikologis sebagai salah satu faktor penting dalam industri pariwisata dan perhotelan (Chiang and Jang, 2008; Hwang, 2005; Yen et al., 2004).

Dari pengertian tentang pemberdayaan psikologis tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki keyakinan akan kemampuannya untuk melakukan kegiatan kerja terkait dengan ketrampilan dan kompetensi yang diperoleh dari motivasi. Dimana mereka yang merasa lebih kompeten

tentang kemampuannya dan berhasil diberdayakan maka memiliki tingkat pemberdayaan psikologis lebih tinggi terhadap organisasi.

### **2.2.3 Organizational Citizenship Behaviour from Islamic Perspective (OCBIP)**

#### **A. Definisi Dan Konsep Organizational Citizenship Behaviour From Islamic Perspective (OCBIP)**

Organisasi perusahaan secara umum merupakan suatu proses yang menjadi tempat orang-orang berinteraksi untuk mencapai tujuan perusahaan. Organisasi perusahaan juga merupakan suatu rangka dasar yang menjadi tempat orang-orang melangsungkan kegiatan untuk menerima, menyimpan, mengolah dan menyajikan informasi organisasi perusahaan mencakup susunan staf dan alokasi tugas dan tanggung jawab dalam mengolah data, memasok informasi untuk pembuatan keputusan.

Dalam perusahaan, perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu dan mengemabngkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi perusahaan karena tanpa fungsi-fungsi lain pengorganisasian pengarahan dan pengontrolan tidak akan dapat berjalan.

Rencana dapat berupa rencana dan rencana informal atau rencana formal, rencana informal adalah rencana yang tidak tertulis dan bukan merupakan tujuan bersama anggota suatu organisasi. Sedangkan rencana formal adalah rencana tertulis yang harus dilaksanakan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu. Rencana formal juga merupakan rencana bersama

anggota korporasi, artinya setiap anggota harus mengetahui dan menjalankan rencana itu. Rencana formal dibuat untuk mengurangi ambiguitas dan menciptakan kesepahaman tentang apa yang harus dilakukan.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk perilaku sukarela karyawan yang berada di luar tugas formal karyawan yang berdampak pada meningkatnya efektivitas kerja organisasi atau industry, (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). Menurut Kelima, Robbins dan Judge, (2008) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang merupakan pilihan pribadi karyawan, atau perilaku yang bebas, bukan merupakan persyaratan yang harus dikerjakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu.

Organizational Citizenship Behavior (OCB). Telah digunakan untuk mendeskripsikan perilaku individu yang tidak dikenal secara tersirat maupun tersurat oleh sistem reward yang resmi dan secara keseluruhan mendukung efektivitas dan efisiensi sebuah organisasi Organ (2003) menyimpulkan bahwa komitmen merupakan salah satu faktor pendorong yang memiliki kaitan yang erat dengan perilaku (OCB). Seorang dengan komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan lebih dari tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya dengan sukarela, dedikasi yang sifatnya extra effort.

Menurut Organ (1988) terdapat tiga bentuk utama OCB, yaitu: pertama, *Obedience* (Kepatuhan), menunjukkan rasa hormat, patuh pada seluruh peraturan organisasi, termasuk didalamnya adalah struktur organisasi,

deskripsi pekerjaan, kebijakan-kebijakan personalia dan proses perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi, dapat pula ditunjukkan oleh ketepatan waktu masuk kerja dan penyelesaian tugas dan tindakan penyusutan terhadap sumber atau aset organisasi.

Kedua, *Loyalty* (Loyalitas), menunjukkan kesetiaan kepada organisasi secara menyeluruh, termasuk usaha mempertahankan organisasi dalam menghadapi ancaman, memberikan sumbangan yang dapat menimbulkan reputasi bagus bagi organisasi, memperluas fungsi kemakmuran yang sempit, yaitu dengan melakukan pelayanan terhadap kepentingan dan suatu komunitas.

Ketiga, *Participation* (Partisipasi), secara penuh dan bertanggung jawab terhadap keterlibatannya dalam keseluruhan proses organisasi. Merupakan kepentingan dalam hubungan keorganisasian berdasarkan standar ideal dan suatu kebajikan, ditunjukkan oleh adanya karyawan yang selalu mengikuti perkembangan organisasi dan karyawan yang secara penuh bertanggung jawab terlibat dalam keseluruhan proses keorganisasian.

OCB dalam Perspektif Islam. Sebagian besar penelitian mengenai OCB dilakukan dengan sandaran sistem nilai dari Barat dan sedikit sekali yang mempertimbangkan sudut pandang Islam. Sistem nilai Barat membahas perihal yang berhubungan dengan faktor keduniaan karena filsafat materialisme yang sangat kental dan substantif bagi mereka, sedangkan sistem

nilai Islam tidak hanya mempertimbangkan dunia saja tapi juga akhirat sebagai substansi esoterisnya.

Mengambil salah satu definisi OCB dari Smith et.al (1983) OCB diartikan sebagai perilaku memberikan kontribusi atau performa lebih kepada orang lain diatas diri sendiri. Dalam Islam, deskripsi tersebut merupakan satu dari sekian banyak karakteristik seorang muslim, seperti yang dicatat lebih dalam sebuah hadist, Rasulullah SAW berkata:“Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.”(HR. Thabrani dan Daruquthni”).

Penelitian ini menggunakan faktor-faktor dari organizational citizenship behavior dalam perspektif Islam yang dirumuskan peneliti sebelumnya serta dikembangkan oleh Kamil (2014) dalam Assyofa (2014:83) yang terdiri dari empat faktor yaitu: Altruism, Civic Virtue, Advocating high moral standards (Dakwah), dan Removal of harm (mencegah kerusakan).

Etika Kerja dalam Islam berasal dari Quran dan dalam perkataan maupun perilaku Nabi Muhammad SAW, ia memiliki 4 (empat) pilar – usaha, kompetisi, transparansi dan perilaku yang menekankan tanggung jawab moral. Pilar-pilar ini menegaskan bahwa bagaimana bekerja dan mengelola usaha harus dilakukan semaksimal mungkin sesuai kemampuan seseorang. Ali dan Al Owaihan (1999) dalam Forster (2014: 30) juga berpendapat bahwa implikasi yang lebih dalam lagi adalah bahwa bekerja adalah untuk mendorong perkembangan individu dan hubungan sosial: pekerjaan bukanlah

tujuan itu sendiri: memandang bahwa dedikasi seseorang dalam bekerja dan berkreaitifitas adalah tindakan bernilai kebaikan.

Dalam upaya untuk menetapkan kebutuhan OCB dari perspektif Islam, untuk menjawab kesenjangan riset yang ada dalam literatur OCB yaitu Syariat yang didefinisikan sebagai sistem etika dan nilai-nilai yang mencakup semua aspek kehidupan (misalnya, pribadi, sosial, politik, ekonomi dan intelektual) dengan sandaran yang tidak berubah serta cara-cara utamanya menyesuaikan diri dengan perubahan, dan tidak dapat dipisahkan atau diisolasi dari keyakinan dasar, nilai dan tujuan dasar Islam Sadar (2003) dalam Kamil (2017:26).

Syari'ah adalah sistem yang lengkap dan terintegrasi yang mencakup semua aspek kehidupan baik itu individu atau sosial, di dunia ini dan akhirat, hal ini mencerminkan pandangan holistik Islam. Dusuki dan Abdullah (2008) dalam Kamil (2017: 26) lebih lanjut menjelaskan bahwa pemahaman kontemporer dari satu konsep, misalnya maslahat publik menurut syari'ah dapat mengarah pada pemahaman teoritis ekonomi, bisnis, sains dan teknologi, lingkungan dan politik.

Perilaku lahiriah yang baik dalam Islam mencerminkan kebaikan perilaku internal. Perwujudan kebaikan dalam perilaku internal adalah kepercayaan kepada Allah. Iman (Iman) di hati orang-orang percaya menjadi predisposisi dari perilaku mereka yang dapat diamati. Iman menentukan tindakan, dan baik iman maupun tindakan membentuk kepribadian.

Pandangan ini telah didukung oleh mayoritas cendekiawan Muslim terkenal. Ibnu Taimiyah (1978) menyatakan dalam bukunya al-fatawa bahwa inti dari iman terletak di jantung orang beriman, dan cabang-cabang agama tercermin dalam apa yang dapat diamati ketika Muslim memenuhi secara lahiriah tuntutan lima orang itu. rukun islam. Dia menyebut perilaku ini amal al-qalb al-batinah (Kamil, 2012). Perilaku batin yang baik mengembangkan fakultas yang dimaksud dalam teks Al-Qur'an sebagai Taqwa. Aspek-aspek Taqwa harus tercermin dalam perilaku eksternal umat Islam, serta dalam perbuatan baik mereka.

Secara umum, karyawan yang beragama Islam lebih termotivasi untuk menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) berdasarkan pada ajaran dan prinsip-prinsip Islam. Islam mendesak orang untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka dalam mencapai tugas di tempat kerja sebagai menyembah Allah. Selain itu, karyawan diharuskan untuk bekerja sama dengan rekan kerja mereka dan saling membantu di tempat kerja untuk mendapatkan hadiah (ajar) dari Allah. Pendapat tentang Perilaku Kewarganegaraan Organisasi dari Perspektif Islam dapat dibuktikan lebih lanjut dengan mempelajari literatur Islam. Oleh karena itu, OCB dari perspektif Islam mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan ekstra lebih dari apa yang harus mereka lakukan dengan kontrak kerja untuk memenangkan surga dengan mematuhi perintah Allah dan Nabi-Nya dan

melindungi diri mereka dari api neraka jika mereka melanggar perintah Allah dan Nabi-Nya.

Menurut Kamil et al. (2014) untuk mengetahui Fenomena perilaku kewarganegaraan organisasional (OCB) yang berasal dari sistem nilai Barat telah mendapat perhatian besar dari para peneliti, namun, model perilaku kewarganegaraan organisasional dari perspektif lintas budaya atau agama lain seperti perspektif Islam, belum banyak dieksplorasi. Studi empiris ini mencoba untuk memperkaya pemahaman OCB dari perspektif manajemen Islam. Dalam pandangan ini, kerangka kerja OCB Barat dipelajari dan lebih diperkaya dalam terang warisan Islam (Qur'an dan Sunnah, yaitu bahwa tradisi Nabi Muhammad SAW) dan menetapkan kebutuhan untuk Taqwa yang melayani sebagai anteseden kewarganegaraan. Penelitian ini menghasilkan skala untuk mengukur OCBIP karyawan dalam konteks organisasi bisnis. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa model pengukuran konstruk OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat komponen: Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards and Removal of harm.

Kamil et al. (2015) Dalam pandangan ini, kerangka kerja OCB Barat dipelajari dan lebih diperkaya dalam terang warisan Islam (Qur'an dan Sunnah, yaitu bahwa tradisi Nabi Muhammad SAW) dan menetapkan kebutuhan untuk Taqwa yang melayani sebagai anteseden kewarganegaraan perilaku dari perspektif Islam. Hamsani (2017) membuktikan bahwa



kompetensi di bidang syariah terhadap OCB dan Knowledge Sharing Behavior mampu memoderasi hubungan antara Kompetensi Syariah dengan OCB-perspektif Islam (OCB-IP). Sedangkan menurut Kamil dan Ahmad, (2014) menunjukkan bahwa penelitian mampu memvalidasi 12 indikator yang dibagi menjadi dua, bagian pertama untuk individu yaitu: Altruism, Courtesy, Interpersonal helping/helping co-workers, Alleviate hardship dan Remove harm. Kemudian kedua organisasi terdapat Compliance, Civic virtue, Sportsmanship, Organizational loyalty, Job dedication/taking charge, Voice behaviour, Advocating high moral dan standards (Da'wah). Setelah validasi oleh para ahli materi pelajaran di bidang perilaku organisasi dan studi Islam, hanya 31 dari 45 item yang dikembangkan untuk mengukur OCBIP yang terbukti valid dan dapat diandalkan. Sani dan Ekowati, (2019) membuktikan bahwa OCBIP memiliki pengaruh terhadap kinerja. OCBIP yang lebih tinggi akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik, dan sebaliknya, OCBIP yang lebih rendah akan menghasilkan kinerja kerja yang lebih buruk.

Seperti yang dipegang oleh Podsakoff et al. (2009), dimensi yang ditangkap oleh konseptualisasi Williams dan Anderson (1991) tentang OCBI diarahkan pada individu sebagai target utama) termasuk altruisme, kesopanan, pemeliharaan perdamaian, pemandu sorak, bantuan antar pribadi, fasilitasi antar pribadi, membantu rekan kerja dan kerukunan antar pribadi. Namun, sebagaimana dinyatakan oleh Junaidah (2009), akan menjadi dosa bagi umat Islam untuk gagal melakukan kegiatan mereka sesuai dengan panduan dan

persyaratan dalam Al-Qur'an dan menurut Sunnah Nabi Muhammad (hal.b.u.h.). Junaidah lebih lanjut mengemukakan bahwa karyawan dan manajer tidak bertanggung jawab dan bertanggung jawab hanya untuk atasan dan organisasi mereka tetapi juga pada akhirnya kepada Allah SWT.

## **B. Konseptualisasi Skala OCBIP**

Al-Qur'an berisi sejumlah besar ajaran, perintah, dan nasihat bagi manusia untuk mengindahkan dan menaati agar mereka menjalani kehidupan terbaik di dunia ini dan di masa depan. Sang Pencipta melimpahkan fitrah - kemampuan bawaan yang dengannya manusia mengenal Allah. setelah menciptakan manusia, Allah tidak meninggalkan mereka tanpa bimbingan. Al-Qur'an menyatakan bahwa manusia adalah wakil Allah di bumi dan, dalam pandangan ini, sejumlah besar ayat di dalamnya diarahkan pada gagasan, nilai, konsep, dan emosi membimbing manusia ke jalan yang benar. langkah-langkah yang diterapkan dalam mengembangkan skala Proses semi-berkembang manifestasi Taqwa dan skala OCB dari perspektif Islam dengan lima tahap yang direkomendasikan oleh Cohen dan Swerdlik (2002) yaitu: (1) konseptualisasi tes; (2) konstruksi uji; (3) uji coba; (4) analisis item, dan; (5) revisi tes.

Model pengukuran OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat (4) komponen; Altruisme, Kebajikan masyarakat, Mengadvokasi standar moral yang tinggi. dan Menghilangkan bahaya (Kamil, Sulaiman, Osman-Gani & Ahmad, 2014).

### C. Indikator OCBIP

Istilah OCB pertama kali diajukan oleh Organ (1988) yang mengemukakan lima dimensi yaitu:

1. Altruism, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.
2. Civic Virtue, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun social alamiah.
3. Conscientiuosness, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum.
4. Courtesy, adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
5. Sportmanship, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Indicator tersebut dikembangkan kembali oleh Kamil (2014) dalam penelitiannya Indikator OCBIP dapat diukur menggunakan empat indikator, yaitu sebagai berikut:

1. **Altruisme**, mengambil inisiatif untuk membantu anggota organisasi menyelesaikan masalah yang terdiri dari:
  - a. Saya melakukan pekerjaan saya sebaik mungkin demi mendapatkan keridhaan Allah.
  - b. Saya mengandalkan pahala Allah hanya ketika saya berbuat baik.

- c. Saya dengan tulus membantu rekan kerja saya demi mendapatkan keridhaan Allah.
  - d. Saya berusaha untuk memperbaiki kesalahan atas inisiatif saya agar sesuai dengan ajaran Islam.
  - e. Sebagai seorang Muslim, saya merasa berkewajiban untuk memberikan pekerjaan yang berkualitas karena saya dibayar untuk layanan saya.
  - f. Saya sangat merasa harus bekerja karena itu adalah ibadah kepada Allah.
  - g. Sebagai seorang Muslim, ketika saya terganggu, saya memastikan itu tidak mempengaruhi pekerjaan saya
  - h. Saya merasa berkewajiban untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan dengan pekerjaan.
  - i. Saya merasa murka ilahi Allah akan turun atas saya jika saya tidak bekerja dengan rajin untuk apa saya dibayar.
  - j. Demi Allah, saya menerima tanggung jawab yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan saya
2. ***Civic virtue*** yaitu perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada keberlangsungan perusahaan. Perilaku yang dapat dijelaskan sebagai partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu-isu terbaru yang menyangkut organisasi.

- a. Saya berpartisipasi aktif dalam pertemuan organisasi. Saya percaya diri tentang kemampuan saya untuk melakukan kegiatan pekerjaan saya.
- b. Jika saya menemukan organisasi saya tidak melakukan hal yang benar, saya merasa berkewajiban untuk melakukan perubahan positif.
- c. Saya menyiapkan hadiah khusus untuk rekan kerja yang bekerja keras.
- d. Saya memikirkan cara untuk mengembangkan organisasi saya.
- e. Saya membantu rekan kerja lain yang memiliki beban kerja berat.
- f. Saya tinggal setelah jam kerja untuk membantu karyawan lain.
- g. Saya tinggal di kantor saat istirahat untuk membantu rekan kerja saya dalam pekerjaan mereka.

**3. Mengadvokasi standar moral yang tinggi (Dakwah), Advocating high moral standards (Da'wah).**

- a. Saya mendorong rekan kerja untuk mengamati ajaran Islam saat melakukan pekerjaan mereka.
- b. Saya merasa berkewajiban untuk menyuarakan tindakan tidak Islami di organisasi saya.
- c. Dengan rendah hati saya menyarankan rekan kerja saya tentang Islam.
- d. Saya merasa tidak enak ketika tidak bisa melakukan koreksi terhadap tindakan yang salah di organisasi saya sesuai dengan Islam

4. *Removal of harm (Raf'al haraj)*, yang menangkap keinginan untuk menoleransi ketidaknyamanan tanpa mengeluh, yaitu, mempertahankan sikap positif dengan orang lain;

- a. Saya berbicara dengan baik tentang organisasi saya, bahkan jika saya tidak suka kebijakannya.
- b. Demi Allah, saya mendorong rekan kerja saya untuk menghormati organisasi meskipun saya menentang kebijakannya.
- c. Meskipun saya mungkin tidak senang dengan kebijakan organisasi saya, saya memang melindungi sumber daya organisasi
- d. Saya mengorientasikan karyawan baru meskipun tidak diharuskan dari saya.

Pada penelitian ini, maka untuk indicator OCBIP yang digunakan yaitu Altruisme, Civic Virtue, Mengadvokasi standar moral yang tinggi dan Removal of harm menurut Kamil et al, 2014. Hal ini dikarenakan empat indicator tersebut digunakan pada penelitian terdahulu dan lebih bisa menggambarkan karakteristik OCB dalam islam atau OCBIP.

Dari definisi-definisi yang telah disebutkan tersebut tentang OCBIP, maka peneliti menyimpulkan bahwa Perilaku lahiriah yang baik dalam Islam mencerminkan kebaikan perilaku internal. Perwujudan kebaikan dalam perilaku internal adalah kepercayaan kepada Allah. Iman (Iman) di hati orang-orang percaya menentukan tindakan maupun tindakan membentuk kepribadian. Islam mendesak orang untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka dalam

mencapai tugas di tempat kerja. Selain itu, karyawan diharuskan untuk bekerja sama dengan rekan kerja mereka dan saling membantu di tempat kerja untuk mendapatkan hadiah (ajar) dari Allah.

#### **2.2.4 Kinerja Layanan**

##### **A. Definisi Dan Konsep Kinerja layanan ( *Service Performance* )**

Menurut Cronin & Taylor (1992) service performance adalah alat ukur dari kualitas jasa berdasarkan *performance* saja. Cronin & Taylor (1992) menambahkan bahwa karena alat ukur kualitas jasa hanya didasarkan pada *performance* yakni kinerja personil perusahaan maupun semua fasilitas yang digunakan, maka perlu diperhatikan proses penyampaian jasa kepada pelanggan agar kualitas jasa sesuai dengan maksud perusahaan. Untuk menyampaikan jasa pada pelanggan, sehingga berdasarkan konteks pelayanan, maka service performance membutuhkan personil dan fasilitas dalam upaya proses penyampaian pelayanan.

Terjadinya interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa dimana pelanggan mencari informasi pada saat melakukan interaksi dengan penyedia jasa yaitu melakukan evaluasi terhadap kemurnian jasa yang diberikan. Prinsipnya adalah bahwa para pelanggan menilai suatu kegiatan operasional dari bagian yang terlihat dan dimengerti oleh pelanggan saja ketika proses Moment of Truth terjadi (Zeithaml 1996). Service performance harus menjadi faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap industri jasa agar dapat menampilkan Moment of Truth yang baik di benak para pelanggan demi

Education PERFormance) yang diharapkan dapat menangkap determinan-determinan dari kualitas pelayanan (service quality) pada PT Ciomas Adisatwa.

*Service performance* adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Cronin dan Taylor, dalam Dharmayanti, 2006. Dari sekian peneliti yang tidak sependapat dengan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah Cronin dan Taylor yang menyatakan bahwa pengukuran kualitas jasa seperti yang diajukan model SERVQUAL telah menimbulkan kebingungan dan mendua arti. Cronin dan Taylor menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas jasa atau pelayanan.

Skala SERVPERF dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa (Dharmayanti, 2006 karena skala SERVQUAL hanya menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas jasa, mendefinisikan konsep kualitas jasa yang diterima dihubungkan dengan konsepsi (persepsi-harapan). Terdapat problem yang serius dalam kualitas jasa atau pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan persepsi konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja atau performance based (Peter, Churchil, dan Brown dalam Dharmayanti, 2006.

Cronin dan Taylor mengemukakan bahwa model Servperf untuk mengukur kualitas pelayanan (service). Mereka mengartikan persepsi



terhadap kualitas sebagai kinerja (performance). Selanjutnya Cronin dan Taylor (1992) membuktikan bahwa kualitas pelayanan (service quality) ditentukan oleh kinerja pelayanan tersebut. Service performance adalah penilaian menyeluruh nasabah terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa atau pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model SERVPERF.

Adapun ciri-ciri umum pelayanan menurut Gronroos (1990) adalah:

- a. intangible yang artinya bahwa pelayanan tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan;
- b. heterogen berarti penampakan
- c. pelayanan seringkali bervariasi dan tergantung kepada konteks penyedia pelayanan (provider) dan pelanggannya.
- d. pelayanan tidak dapat diletakkan dalam konteks statis terhadap perubahan jaman; oleh karenanya butuh dites dan dites-ulang tanpa henti, dan
- e. produksi dari pelayanan merupakan hal yang tak terpisah dari tindak konsumsi (Gronroos, 1990).

Sementara itu, menurut Tjiptono (2000) karakteristik pokok pada jasa atau pelayanan yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut adalah:

1. Intangible. Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja

(performance) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli.

2. Inseparability. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (contactpersonel) merupakan unsur penting.
3. Variability. Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized out-put, artinya variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan
4. Perishability. Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kondisi seperti ini tidak akan menjadikan permintaannya konstan. Tetapi kelihatannya permintaan pelanggan akan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman, oleh karena itu perusahaan harus mengevaluasi kapasitasnya guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang menghasilkan suatu tingkat kepuasan yang dapat ditawarkan untuk dijual, bersifat intangible, inseparable, variable dan perishable.

## B. Pengukuran Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian SERVQUAL Parasuraman et al. (1988) dan penelitian SERVPERF Cronin & Taylor (1992), maka dalam meneliti kinerja pelayanan mengacu kepada konsepsi kualitas pelayanan dari Parasuraman et al. yang didasarkan pada 5 dimensi, sedangkan pengukuran kualitas layanan mengikuti Cronin & Taylor (1992) dengan menggunakan service performance (SERVPERF). untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dengan memperhatikan 5 dimensi pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, et. al, Lima dimensi pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik atau *tangible*. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai sarana komunikasi.
2. Empati atau *Emphaty*. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Keandalan atau *reliability*. Keandalan meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang diberikan dengan secara akurat dan memuaskan.
4. Daya tanggap atau *responsiveness*. Daya tanggap meliputi keinginan para staf untuk membantu para konsumen dalam memberika pelayanan sehingga dengan cepat menanggapi seluruh keinginan konsumen.

5. Jaminan atau *assurance*. Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya resiko atau keraguraguan.

Sementara itu, SERVPERF (service performance) adalah metode yang dikembangkan oleh Cronin & Taylor (1992, 1994). SERVPERF menyatakan bahwa ukuran kualitas layanan adalah kinerja dari layanan yang diterima oleh pelanggan, pelanggan hanya dapat menilai kualitas dari suatu layanan yang benar-benar mereka rasakan (Dharmayanti, 2006). Model SERVPERF dalam menentukan kualitas layanan adalah dengan cara melakukan pengukuran pada service performance saja. Service Performance ini dipandang sebagai representasi yang paling baik dari persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang diterima dari pemberi layanan.

Berbeda dengan Parasuraman dkk., Cronin & Taylor tidak mengikutsertakan harapan atau ekspektasi sebagai faktor yang dapat dianggap sebagai indikator kualitas layanan. Menurut Cronin & Taylor, harapan atau ekspektasi pelanggan bukan merupakan bagian dari konsep SERVPERF. Cronin & Taylor menemukan bahwa hasil pengukuran dengan model SERVPERF lebih baik dibandingkan model SERVQUAL. Itulah sebabnya Cronin & Taylor tidak menggunakan variable ekspektasi dan diganti dengan kinerja (*performance*) pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam metode SERVPERF, pengukuran kualitas layanan didasarkan pada *service performance* saja.

### C. Indikator Kinerja Layanan (*Service Performance*)

Cronin dan Taylor (1994) mengemukakan tentang lima indikator kinerja pelayanan atau SERVPERF, dimana instrumen ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan-perusahaan jasa dalam mengukur tingkat kinerja pelayanan yang diberikan yang terdiri dari:

1. *Time*, waktu adalah *scarce resources* karena waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak, oleh karena itu pelanggan akan tidak puas jika waktunya terbuang percuma).
  - a. Saya memberikan pelayanan yang baik
  - b. Saya konsisten dalam memberikan pelayanan
  - c. Proses pelayanan yang saya berikan cepat
2. *Accessibility*, jasa yang berhubungan dengan akses atau kemudahan konsumen untuk mengakses lokasi penyedia jasa.
  - a. Lokasi mudah dijangkau oleh transportasi
3. *Completeness*, jasa yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan fasilitas dan prasarana kepada pelanggan.
  - a. Pelanggan puas dengan fasilitas yang diberikan
  - b. Tempat parkir yang aman dan nyaman
  - c. Penerangan disetiap area cukup terang
4. *Courtesy*, jasa yang meliputi sikap kontak karyawan untuk memperhatikan dan memahami kebutuhan pelanggan, pengetahuan,

keramahan, kesopanan, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

- a. Saya ramah dan bersahabat terhadap pelanggan
- b. Saya selalu tanggap dan respon cepat dalam melayani
- c. Saya dapat menangani segala keluhan pelanggan
- d. Saya dapat menangani dan mengutamakan kebutuhan pelanggan

5. **Responsiveness**, yang meliputi kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen, rasa tanggung jawab karyawan dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu konsumen apabila menghadapi masalah yang berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut).

- a. Saya bersedia membantu pelanggan
- b. Saya memberikan informasi secara jelas

Dari beberapa pengertian tentang kinerja layanan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima oleh konsumen tersebut adalah kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Karena Service performance merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap industri jasa agar dapat menampilkan *Moment of Truth* yang baik di benak para pelanggan demi Education Performance. Dimana kinerja juga menentukan kualitas organisasi dalam menunjang keberlangsungan organisasi.

**Tabel 2.2 Rangkuman teori penelitian dahulu**

Variabel	Tokoh	Teori	Penelitian Sebelumnya
<b>Persepsi Dukungan Organisasi (POS)</b>	Eisenberger <i>et al.</i> (1986)	<i>Organization values their contributions and cares about their well-being</i>	Rhoades dan Eisenberger (2002): 1. Organisasi menghargai kontribusi karyawan. 2. Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan 3. Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan 4. Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan 5. Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik 6. Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan 7. Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan. 8. Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja
	Rhoades and Eisenberger (2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisasi menghargai kontribusi karyawan</li> <li>• Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan</li> <li>• Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan</li> <li>• Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan</li> <li>• Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik</li> <li>• Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan</li> <li>• Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan.</li> <li>• Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja</li> </ul>	
<b>Pemberdayaan Psikologis</b>	Spreitzer, <i>etal.</i> (1997) Thomas and Velthouse (1990),	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sense of meaning</i></li> <li>• <i>Sense of competence</i></li> <li>• <i>Sense of self determination.</i></li> <li><i>Sense of impact</i></li> </ul>	Spreitzer, <i>etal.</i> (1997) Thomas dan Velthouse (1990): 1. <i>Sense of meaning</i> 2. <i>Sense of competence</i> 3. <i>Sense of self-determination</i> <i>Sense of impact</i>
	Conger & Kanungo (1988) Spreitzer, <i>etal.</i> (1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>meaning of work</i></li> <li>• <i>Competence,</i></li> <li>• <i>self-determination,</i></li> <li>• <i>influence)</i></li> </ul>	
	Chiang (2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Meaning</i></li> <li>• <i>Competent,</i></li> <li>• <i>Self-determination</i></li> <li><i>Impact positively</i></li> </ul>	
<b>OCBIP</b>	Byrne, (2010), Hair <i>et al.</i> , (2010), Kline, (2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards (Da'wah) and Removal of harm (Raf'al haraj).</li> </ul>	Kamil <i>et al.</i> (2014) Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards (Da'wah) and Removal of harm (Raf'al haraj)

	Hamsani et al. (2017),	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al-Eathaar, Qayam Almumatwanah, Da'wah and Raf'al haraj.</li> </ul>	
	Kamil (2012),	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards (Da'wah) and Removal of harm (Raf'al haraj).</li> </ul>	
	Kamil et al. (2014)	Altruism, Civic virtue, Advocating high moral standards (Da'wah) and Removal of harm (Raf'al haraj).	
<b>Service Performance (SP)</b>	Cronin & Taylor (1992)	<i>Service Performance</i>	<b>Cronin dan Taylor (1994)</b> 1. Time, 2. Accessibility, 3. Completeness, 4. Courtesy 5. Responsiveness,
	Gronroos (1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intangible</li> <li>Heterogen</li> <li>Pelayanan</li> <li>Pelayanan</li> <li>Produksi</li> </ul>	
	Tjiptono (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intangible.</li> <li>Inseparability.</li> <li>Variability</li> <li>Perishability.</li> </ul>	
	Parasuraman et al. (1988) Cronin & Taylor (1992),	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bukti fisik atau tangible.</li> <li>Empati atau Emphaty.</li> <li>Kehandalan atau reliability.</li> <li>Daya tanggap atau responsiveness.</li> <li>Jaminan atau assurance.</li> </ul>	

## 2.3 Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional (POS) Terhadap Kinerja Layanan (SP)

Penelitian ini ingin menguji teori persepsi dukungan organisasi dari Rhoades dan Eisenberger (2002) pada variabel persepsi dukungan organisasi yang



akan digunakan dalam kekrangka pemikiran dan definisi operasional, serta parameter indikator. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasi dapat dinilai dari beberapa hal yaitu, organisasi menghargai kontribusi karyawan, organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan, organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan, organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan, organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik, organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan, Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja dan terakhir organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan.

Service performance adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Cronin dan Taylor, dalam Dharmayanti, 2006. Cronin dan Taylor mengemukakan bahwa model Servperf untuk mengukur kualitas pelayanan (service). Mereka mengartikan persepsi terhadap kualitas sebagai kinerja (performance). Service performance adalah penilaian menyeluruh nasabah terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, sehingga kualitas jasa atau pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model SERVPERF.

Penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian, terdapat enam penelitian yang mengatakan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pekerjaan. Hubungan positif tersebut ditemukan

dalam penelitian Gillet (2013), Aga (2016), Karavadar dan Gulsah (2014), Bukhari Adil (2016) dan Abdulrab et al (2014). Hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Ihtian (2014) dimana hasil yang ditunjukkan adalah persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pekerjaan karyawan. Atas argumentasi dan penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh positif Persepsi dukungan Organisasional terhadap Kinerja Layanan

### **2.3.2 Pengaruh Pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan**

Penelitian ini menguji teori pemberdayaan psikologis dari Thomas dan Velthouse (1990) pada variabel pemberdayaan psikologis dan definisi operasional, serta parameter indikator. Menurut Thomas and Velthouse (1990) pemberdayaan psikologis dapat dinilai menggunakan beberapa hal yaitu *sense of meaning, sense of competence, sense of self determination* dan *sense of impact*.

SERVPERF (service performance) adalah metode yang dikembangkan oleh Cronin & Taylor (1992, 1994). SERVPERF menyatakan bahwa ukuran kualitas layanan adalah kinerja dari layanan yang diterima oleh pelanggan, pelanggan hanya dapat menilai kualitas dari suatu layanan yang benar-benar mereka rasakan (Dharmayanti,2006). Model SERVPERF dalam menentukan kualitas layanan adalah dengan cara melakukan pengukuran pada service performance saja. Service Performance ini dipandang sebagai representasi yang

paling baik dari persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang diterima dari pemberi.

Setiap pelayanan, tindakan atau perbuatan yang menghasilkan suatu tingkat kepuasan yang didapat dari pelanggan tersebut merupakan keberhasilan organisasi dalam pemberdayaan psikologi terhadap karyawan. Terdapat enam penelitian yang mengatakan bahwa hubungan pemberdayaan psikologis berpengaruh positif terhadap kinerja pekerjaan Sun (2016), Tuana (2019), Lin (2017), Ikhtian Harin (2014), Tetik Nurai (2016) dan Junardahnan (2018).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterima oleh konsumen tersebut adalah kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Karena Service performance merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap industri jasa agar dapat menampilkan Moment of Truth yang baik di benak para pelanggan demi Education Performance. Dimana pemberdayaan psikologi juga menentukan kualitas organisasi dalam menunjang keberlangsungan organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh positif Pemberdayaan Psikologi terhadap Kinerja Layanan

### **2.3.3 Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Islamic Prespective terhadap Kinerja Layanan**

Menurut Organ (1988) terdapat tiga bentuk utama OCB, yaitu: Obedience (Kepatuhan), menunjukkan rasa hormat, patuh pada seluruh peraturan organisasi, termasuk didalamnya adalah struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, kebijakan-

kebijakan personalia dan proses perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi, dapat pula ditunjukkan oleh ketepatan waktu masuk kerja dan penyelesaian tugas dan tindakan penyusutan terhadap sumber atau aset organisasi.

OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat (4) komponen yaitu; Altruisme, Civic Virtue, Mengadvokasi standar moral yang tinggi dan Menghilangkan bahaya (Kamil, Sulaiman, Osman-Gani & Ahmad, 2014). OCB dari perspektif Islam mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan ekstra lebih dari apa yang harus mereka lakukan dengan kontrak kerja. Secara umum, karyawan yang beragama Islam lebih termotivasi untuk menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) berdasarkan pada ajaran dan prinsip-prinsip Islam.

Seseorang yang memiliki Perilaku lahiriah yang baik dalam Islam maka mencerminkan kebaikan perilaku internalnya. Perwujudan kebaikan dalam perilaku internal adalah kepercayaan kepada Allah. Islam mendesak orang untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka dalam mencapai tugas di tempat kerja. Selain itu, karyawan diharuskan untuk bekerja sama dengan rekan kerja mereka dan saling membantu di tempat kerja dengan didasari rasa ikhlas.

OCBIP dapat mempengaruhi kinerja layanan bergantung pada dimensi yang dimiliki oleh OCBIP itu sendiri. Seperti hasil dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya (Kami et al, 2014, Sani dan Vivin 2019, Kamil dan Ahmad 2014, Kamil et al, 2015 dan Sulaiman Ratizah). Hal ini diperkuat dalam penelitian Hamsani et al 2017 dalam penelitiannya yang mengambil sampel pada 7

unit Bank Syariah diprovinsi kepulauan Bangka Belitung pada sejumlah besar karyawan mampu berkompetensi dibidang syariah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Terdapat pengaruh positif Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective terhadap Kinerja Layanan

#### **2.3.4 Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Kinerja Layanan dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective**

Teori persepsi dukungan organisasi dari Rhoades dan Eisenberger (2002) pada variabel persepsi dukungan organisasi yang akan digunakan dalam ekrangka pemikiran dan definisi operasional, serta parameter indikator. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) persepsi dukungan organisasi dapat dinilai dari beberapa hal yaitu, organisasi menghargai kontribusi karyawan, organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan, organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan, organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan, organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik, organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan, Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja dan terakhir organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan.

Menurut Kamil et al. (2014) untuk mengetahui Fenomena perilaku kewarganegaraan organisasional (OCB) yang berasal dari sistem nilai Barat telah mendapat perhatian besar dari para peneliti, namun, model perilaku kewargan organisasional dari perspektif lintas budaya atau agama lain seperti perspektif

Islam, belum banyak dieksplorasi. Maka studi empiris ini mencoba untuk memperkaya pemahaman OCB dari perspektif manajemen Islam.

Penelitian ini juga menguji teori Kinerja Layanan dimana kinerja layanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Cronin dan Taylor, dalam Dharmayanti, 2006. Terdapat problem yang serius dalam kualitas jasa atau pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan persepsi konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja atau performance based (Peter, Churchill, dan Brown dalam Dharmayanti, 2006.)

Terjadinya interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa dimana pelanggan mencari informasi pada saat melakukan interaksi dengan penyedia jasa yaitu melakukan evaluasi terhadap kemurnian jasa yang diberikan. Prinsipnya adalah bahwa para pelanggan menilai suatu kegiatan operasional dari bagian yang terlihat dan dimengerti oleh pelanggan saja ketika proses Moment of Truth terjadi (Zeithaml 1996). Service performance harus menjadi faktor yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap industri jasa agar dapat menampilkan Moment of Truth yang baik di benak para pelanggan demi Education PERFORMANCE) yang diharapkan dapat menangkap determinan-determinan dari kualitas pelayanan.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan oleh (Afzari et al, 2014, karavadar 2014, sukmayanti dan sintaah 2018, Khan dan Gufran 2018) tersebut menjelaskan bahwa Persepsi dukungan organisasi dan pemberdayaan Psikologi

berpengaruh terhadap Kinerja Layanan dan OCB secara bersamaan juga berpengaruh terhadap Kinerja Layanan. . Dari penjelasan diatas maka dapat di ambil hipotesis sebagai berikut:

H4 : Terdapat pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional terhadap Kinerja Layanan dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Prespective

### **2.3.5 Pengaruh Pemberdayaan Psikologi terhadap kinerja layanan dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Prespective**

Menurut Lee, Weaver, dan Hrostowski (2011) pemberdayaan psikologis ditempat kerja dapat dilihat sebagai satu set kognisi yang dibentuk oleh interaksi antara orang dan lingkungan kerja mereka. Menurut Koesindratmono dan Septarini (2011) pemberdayaan psikologis merupakan suatu keadaan yang memberikan power dan kendali kepada seseorang, sehingga perasaan mampu untuk melakukan pekerjaan dan memperlancar keadaan yang dapat meningkatkan motivasi intrinsik terhadap tugas, yang dimanifestasikan kedalam empat kognisi, yaitu meaning, competence, self-determination, dan impact. pemberdayaan psikologis juga merupakan salah satu tindakan motivasi terhadap karyawan agar dapat melakukan pekerjaan seefektif mungkin Menurut Gunawan & Viyanita (2012).

Pemberdayaan psikologis dapat dibentuk dari interaksi antara individu dengan lingkungan kerja serta mencerminkan orientasi kerja yang aktif, Pemberdayaan psikologis mendorong karyawan untuk berpikir tentang kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan, mengembangkan makna

untuk tugas tersebut, dan memiliki dampak pada lingkungan kerja mereka. Maka dari itu pemberdayaan Psikologi sangat dibutuhkan bagi karyawan untuk menunjang keberhasilan kinerja layanan yang diberikan terhadap pelanggan.

Kinerja layanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Cronin dan Taylor, dalam Dharmayanti, 2006). Terdapat problem yang serius dalam kualitas jasa atau pelayanan yang dinyatakan sebagai perbedaan nilai antara harapan dan persepsi konsumen, sehingga penggunaan pengukuran kualitas jasa yang paling tepat adalah berdasarkan kinerja atau performance based (Peter, Churchill, dan Brown dalam Dharmayanti, 2006). OCBIP dalam konteks organisasi bisnis dijelaskan oleh empat (4) komponen yaitu; Altruisme, Civic Virtue, Mengadvokasi standar moral yang tinggi dan Menghilangkan bahaya (Kamil, Sulaiman, Osman-Gani & Ahmad, 2014). OCB dari perspektif Islam mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan ekstra lebih dari apa yang harus mereka lakukan dengan kontrak kerja. Secara umum, karyawan yang beragama Islam lebih termotivasi untuk menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) berdasarkan pada ajaran dan prinsip-prinsip Islam.

Pemberdayaan Psikologi dapat mempengaruhi kinerja layanan melalui dimensi yang dimiliki oleh pemberdayaan psikologi. Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan oleh (Afzari et al, 2014, karavadar 2014, sukmayanti dan sintaah 2018) tersebut menjelaskan bahwa pemberdayaan Psikologi berpengaruh terhadap Kinerja Layanan dan OCB secara bersamaan juga berpengaruh terhadap



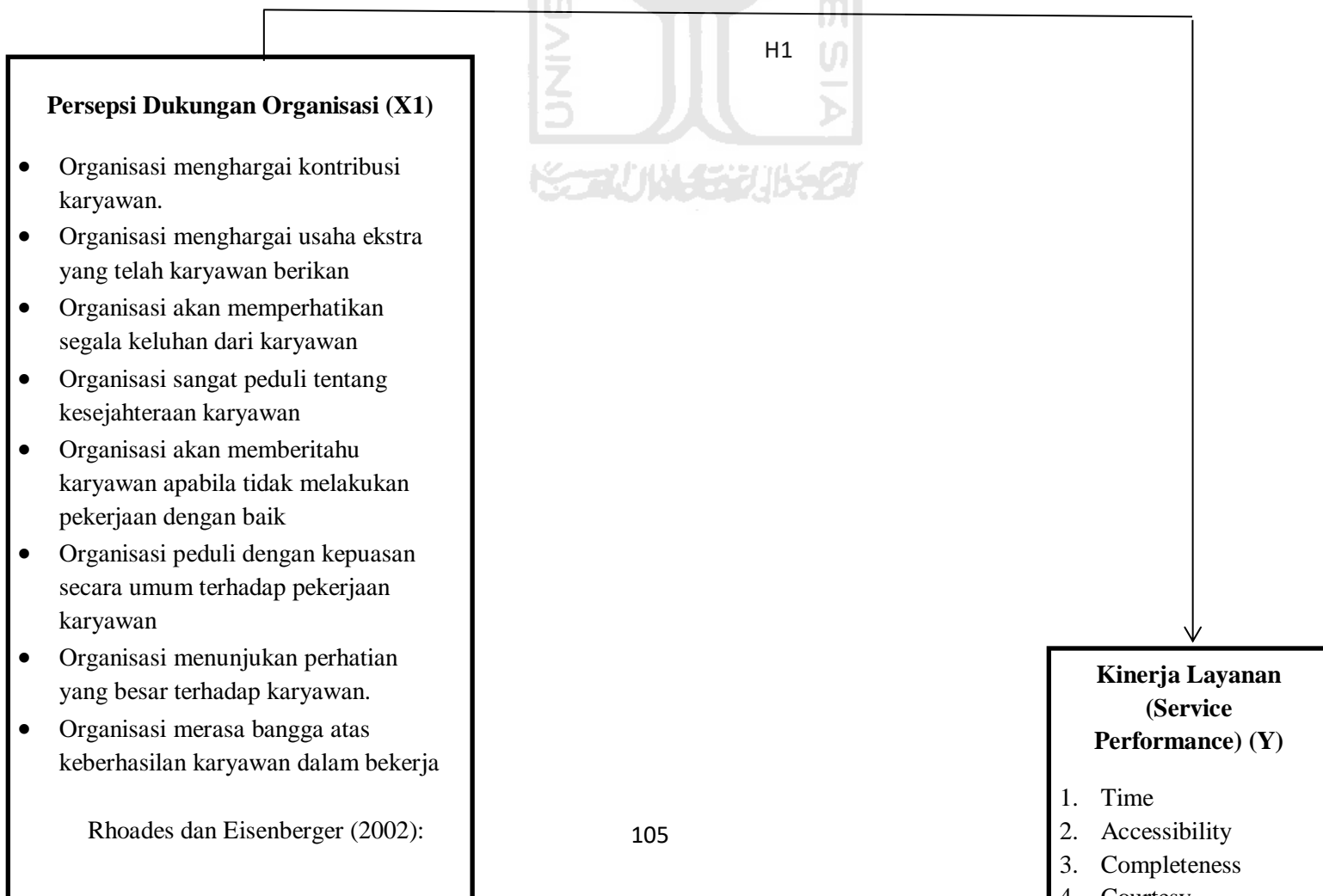
Kinerja Layanan. . Dari penjelasan diatas maka dapat di ambil hipotesis sebagai berikut:

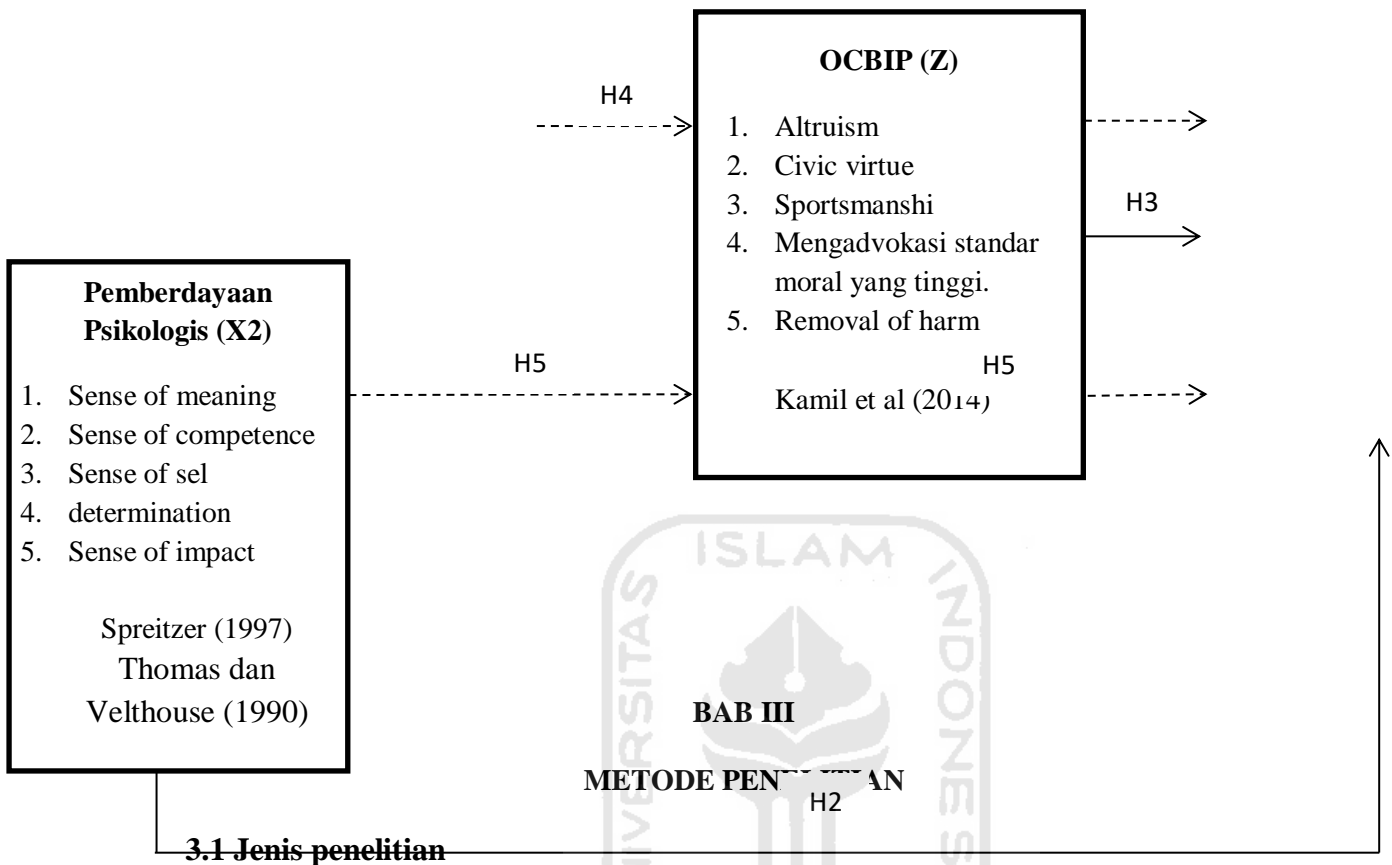
H5 : Terdapat pengaruh Pemberdayaan Psikologi terhadap Kinerja Layanan dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Prespective

## 2.4 kerangka penelitian

Penelitian yang dilakukan terdiri atas variable eksogen atau variable bebas (X1) yaitu persepsi dukungan organanisasional dan X2 yaitu pemberdayaan Psikologi Variable endogen atau variable terikat (Y) yaitu Kinerja Layanan (Service Performance) dan variable mediasi (Z) yaitu Organizational Citizenship Behavior Islamic perspective (OCBIP).

**Gambar 2.1 Model Penelitian**





### 3.3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Kasiram (2008: 149). Penelitian ini bersifat deduktif di mana rumusan masalah dijawab menggunakan teori yang dirumuskan ke dalam hipotesis. Bentuk masalah dalam penelitian ini adalah korelasi sebab akibat atau kausal. Menurut Bougie dan Sekaran (2013) penelitian Kausal adalah inti dari penelitian ilmiah.

Penelitian tersebut menguji apakah suatu variabel menyebabkan variabel lain berubah.

### **3.3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan PT Ciomas Adisatwa Unit Yogyakarta yang berlokasi di desa Madurejo kec Prambanan Kab Sleman Yogyakarta.

### **3.3.3 Populasi dan sampel**

#### **A. Populasi**

Menurut Sugiyono (2014) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta yang berjumlah 155 responden.

#### **B. Sampel**

Sampel merupakan komponen dai populasi yang di ambil atau ditetapkan menurut karakteristik dan teknik tertentu, untuk menarik sifat karakteristik populasi. Suatu sampel seharusnya benar-benar bisa mewakili populasinya. Oleh sebab itu dibutuhkan metode yang diterapkan dalam memilih komponen sampel sehingga bisa didapatkan sampel penelitian yang representative seperti karakteristik pupolasinya.

Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling. Yang menentukan sampel dari populasi yang ada dengan menggunakan kriteria tertentu. Adapun kriteria tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Telah bekerja selama minimal 2 tahun. Karyawan yang telah bekerja minimal 2 tahun diharapkan telah memahami hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan telah beradaptasi sehingga mengetahui keadaan lingkungan perusahaan yang sesungguhnya.
2. Usia kurang dari 50 tahun. Karyawan yang berusia kurang dari 50 tahun diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh Dukungan Organisasional Dan Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective Islam.
3. Karyawan yang memiliki kelulusan minimal SMA/SMK Sederajat.

Menurut Hair, (2010) besarnya sampel apabila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapatkan kesesuaian dan direkomendasikan ukuran sampel yang layak antara 100-200 responden supaya bisa diterapkan estimasi interpretasi dengan SEM . Untuk itu jumlah sampel akan ditetapkan menurut ketentuan hasil perhitungan sampel minimum:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 155 / (1 + 0,05^2)$$

$$n = \frac{155}{(1 + (155 \times 0,0025))}$$

$$n = \frac{155}{(1 + 0,3875)}$$

$$n = \frac{155}{1,3875}$$

$$\frac{1,3875}{n} = 111,71$$

ket : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Seluruh Populasi

E = Toleransi Error

Dengan kriteria tersebut menghasilkan 111.71 responden dan apabila dibulatkan maka besar sampel dari 155 populasi adalah 112 responden.

### **3.2 Jenis Data Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.2.1 Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

Data Primer Menurut Abdullah (2015) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama dari seorang individu. Sedangkan Sugiyono (2014) mengatakan bahwa data primer merupakan sumber data yang diberikan langsung kepada pengumpul data. dimana data dikumpulkan sendiri oleh perseorangan/suatu organisasi secara langsung dari obyek yang diteliti untuk kepentingan studi dengan cara membagikan kuesioner kepada responden untuk diisi mengenai masalah perceived organizational support, psychological empowerment, organizational citizenship behavior islamic perspektive dan service performance.

## **2. Data Sekunder**

Abdullah (2015) mengungkapkan bahwa data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Sedangkan Sugiyono (2014) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder biasanya data yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan oleh perusahaan. Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari sumber-sumber penelitian yang pernah membahas *perceived organizational support*, *psychological empowerment*, *organizational citizenship behavior islamic perspektive* dan *service performance*. yang digunakan langsung oleh perusahaan sebagai sarana penyebar informasi.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner yang langsung dibagikan kepada responden. Yang mana setelah data diperoleh selanjutnya data-data tersebut akan diukur dari tanggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan kepada responden (karyawan PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta) yang ada dalam kuisisioner tersebut.

#### **1. Kuisisioner**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner sebagai instrumennya. Menurut Priyono (2016)

kuesioner adalah lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku.

Penelitian ini mengutamakan data primer dengan berfokus pada penyebaran kuesioner yang berfokus pada persepsi dukungan organisasional, Pemberdayaan Psikologis, Prilaku Organisasional Kewarganegaraan dalam perspektif islam, dan pengaruhnya terhadap Kinerja Layanan pada PT Ciomas Adisatwa. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Priyono (2016) mengungkapkan bahwa skala Likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori memiliki intensitas yang sama.

Skala Linkert ini, variabel yang nantinya diukur akan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut akan menjadi titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala likert dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, sangat tidak puas sampai dengan sangat puas (Mas'ud, 2004).

Tabel 3.1 Skor Penilaian

No	Kategori	Skala
1	Sangat tidak setuju	1

2	Tidak setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

#### 3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel, diantaranya:

##### 1. Variabel Bebas/ Eksogen

merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel Eksogen adalah Persepsi Dukungan Organisasional (X1), Pemberdayaan Psikologi (X2).

##### 2. Variabel Terikat/Endogen

Merupakan variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel Endogen adalah Kinerja Layanan (Y) dan variable mediasi adalah Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective (Z).

#### 3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana sebuah variabel diukur, oleh karena itu peneliti dapat mengetahui baik atau buruknya dari pengukuran tersebut. Dalam penelitian ini definisi operasional dapat dijabarkan sebagai berikut :



## 1. Perceived Organizational Support (POS)

Persepsi dukungan organisasional mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasional menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan karyawan, (Rhoades & Eisenberger, 2002). Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas dirinya dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Karyawan dengan tingkat persepsi rendah akan menunjukkan bahwa organisasi tidak memperhatikan kepentingan karyawan dan dapat memanfaatkannya (Mohamed dan Ali, 2015).

Persepsi dukungan organisasional sebagai harapan karyawan dan persepsi organisasional untuk kesejahteraan mereka. Variabel POS dalam penelitian ini diukur menggunakan 8 item dari Rhoades dan Eisenberger (2002) yaitu:

- a. Organisasi menghargai kontribusi karyawan
- b. Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan
- c. Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan
- c. Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan
- d. Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik

- e. Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan
- f. Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan
- g. Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.

## 2. Psychological Empowerment

Conger dan Kanungo (1988) dan Spreitzer, et al. (1997) mendefinisikan pemberdayaan psikologis sebagai pola pikir global yang mencakup empat kognisi (makna pekerjaan, kompetensi, determinasi diri, dan pengaruh) yang mencerminkan orientasi proaktif yang berkenaan dengan individu dalam organisasi. Menurut Thomas dan Velthouse (1990) variabel psychological empowerment dapat diukur menggunakan 4 indikator sebagai berikut:

### a. Sense of meaning.

1. Pekerjaan yang saya lakukan selalu bermakna bagi diri saya
2. Aktivitas pekerjaan saya bermakna secara pribadi bagi saya
3. Pekerjaan yang saya lakukan sangat penting untuk saya

### b. Sense of competence

1. Saya yakin tentang kemampuan saya untuk melakukan pekerjaan saya.
2. Saya percaya diri tentang kemampuan saya untuk melakukan kegiatan pekerjaan saya

1. Saya telah menguasai keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan saya

**c. Sense of self-determination.**

1. Saya dapat memutuskan sendiri bagaimana cara mengerjakan pekerjaan saya
2. Saya memiliki kebebasan dalam menentukan bagaimana saya menyelesaikan pekerjaan saya

**d. Sense of impact.**

1. Saya memiliki pengaruh yang besar terhadap apa yang terjadi dalam perusahaan saya.
2. Saya memiliki kendali yang tinggi atas apa yang terjadi di perusahaan saya
3. Saya memiliki pengaruh yang penting terhadap apa yang terjadi pada perusahaan saya.

**3. Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective (OCBIP)**

Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela, nonsukarela individu, yang tidak secara langsung dihormati oleh sistem penghargaan formal, secara keseluruhan mendorong efektivitas fungsi organisasi. Menurut Kamil, et al (2014) variabel OCBIP dapat diukur menggunakan 4 indikator sebagai berikut:

**a. Altruism (Taawun)**

1. Saya melakukan pekerjaan saya sebaik mungkin demi mendapatkan keridhaan Allah.
2. Saya mengandalkan pahala Allah hanya ketika saya berbuat baik.
3. Saya dengan tulus membantu rekan kerja saya demi mendapatkan keridhaan Allah.
4. Saya berusaha untuk memperbaiki kesalahan atas inisiatif saya agar sesuai dengan ajaran Islam.
5. Sebagai seorang Muslim, saya merasa berkewajiban untuk memberikan pekerjaan yang berkualitas karena saya dibayar untuk layanan saya.
6. Saya sangat merasa harus bekerja karena itu adalah ibadah kepada Allah.
7. Sebagai seorang Muslim, ketika saya terganggu, saya memastikan itu tidak mempengaruhi pekerjaan saya.
8. Saya merasa berkewajiban untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan dengan pekerjaan.
9. Saya merasa murka ilahi Allah akan turun atas saya jika saya tidak bekerja dengan rajin untuk apa saya dibayar.
10. Demi Allah, saya menerima tanggung jawab yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan saya

**b. Civic virtue behavior**

1. Saya berpartisipasi aktif dalam pertemuan organisasi.

2. Saya percaya diri tentang kemampuan saya untuk melakukan kegiatan pekerjaan saya.
3. Jika saya menemukan organisasi saya tidak melakukan hal yang benar, saya merasa berkewajiban untuk melakukan perubahan positif.
4. Saya menyiapkan hadiah khusus untuk rekan kerja yang bekerja keras.
5. Saya memikirkan cara untuk mengembangkan organisasi saya.
6. Saya membantu rekan kerja lain yang memiliki beban kerja berat.
7. Saya tinggal setelah jam kerja untuk membantu karyawan lain.
8. Saya tinggal di kantor saat istirahat untuk membantu rekan kerja saya dalam pekerjaan mereka.

**c. Advocating High Moral Standards (Da'wah).**

1. Saya mendorong rekan kerja untuk mengamati ajaran Islam saat melakukan pekerjaan mereka.
2. Saya merasa berkewajiban untuk menyuarakan tindakan tidak Islami di organisasi saya.
3. Dengan rendah hati saya menyarankan rekan kerja saya tentang Islam.
4. Saya merasa tidak enak ketika tidak bisa melakukan koreksi terhadap tindakan yang salah di organisasi saya sesuai dengan Islam

**d. Removal of Harm (Raf' al haraj).**

1. Saya berbicara dengan baik tentang organisasi saya, bahkan jika saya tidak suka kebijakannya.
2. Demi Allah, saya mendorong rekan kerja saya untuk menghormati organisasi meskipun saya menentang kebijakannya
3. Meskipun saya mungkin tidak senang dengan kebijakan organisasi saya, saya memang melindungi sumber daya organisasi
4. Saya mengorientasikan karyawan baru meskipun tidak diharuskan dari saya.

#### **4. Kinerja Layanan**

Cronin dan Taylor (1994) mengatakan terdapat 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja Layanan yaitu:

##### **a. Time**

1. Saya memberikan pelayanan yang baik
2. Saya konsisten dalam memberikan pelayanan
3. Proses pelayanan yang saya berikan cepat

##### **b. Accesibility**

1. Lokasi mudah dijangkau oleh transportasi
2. Completeness
3. Pelanggan puas dengan fasilitas yang diberikan
4. Tempat parkir yang aman dan nyaman
5. Penerangan disetiap area cukup terang

##### **c. Courtesy**

1. Saya ramah dan bersahabat terhadap pelanggan
2. Saya selalu tanggap dan respon cepat dalam melayani
3. Saya dapat menangani segala keluhan pelanggan
4. Saya dapat menangani dan mengutamakan kebutuhan pelanggan

**d. Responsiveness**

1. Saya bersedia membantu pelanggan
2. Saya memberikan informasi secara jelas

**3.4 Uji Instrumen Penelitian**

**3.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tepat mengukur obyek yang diteliti. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment person dengan level signifikansi 5%. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid dan sebaliknya apabila signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%) maka dinyatakan tidak valid, (Sekaran, 2006).

**3.4.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kestabilan dan konsistensi alat ukur yang digunakan untuk mengukur konsep bias dapat diminimalkan (Sekaran, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha, apabila nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$  menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel. Langkah-langkah pengujian uji reliabilitas sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis kerja  
Ho = kuesioner tidak reliabel.  
Ha = kuesioner reliabel.
2. Menghitung harga statistik Alpha Cronbach.
3. Menentukan standar Alpha Cronbach sebesar 0,70.
4. Keputusan Pengujian
  - a. Apabila harga Alpha Cronbach yang dihasilkan kurang dari 0,70, maka Ho diterima artinya kuesioner tidak reliabel.
  - b. Apabila harga Alpha Cronbach yang dihasilkan lebih dari 0,70, maka Ho ditolak artinya kuesioner reliabel

### **3.5 Analisis data**

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**



Secara definitif, statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi tersebut menyajikan ringkasan, pengaturan, atau penyusunan data dalam bentuk tabel numerik dan grafik. Statistik deskriptif umumnya digunakan peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden (Indriantoro & Supomo, 2009). Sedangkan menurut Siregar (2013) analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif.

### **3.5.2 Analisis Structural Equation Modeling**

Structural equation modeling (SEM) merupakan suatu teknik multivariate generasi kedua yang menggabungkan antara analisis faktor dan analisis jalur sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen dengan banyak indikator (Chin, 1998). Menurut Abdullah (2015) SEM merupakan pengembangan lebih lanjut dari analisis jalur, pada metode SEM hubungan kausalitas antar variabel eksogen dan endogen dapat ditentukan secara lebih lengkap. Structural equation modeling (SEM) merupakan suatu teknik multivariate generasi kedua yang menggabungkan antara analisis faktor dan analisis jalur sehingga memungkinkan peneliti

untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen dengan banyak indikator (Chin, 1998). Menurut Abdullah (2015) SEM merupakan pengembangan lebih lanjut dari analisis jalur, pada metode SEM hubungan kausalitas antar variabel eksogen dan endogen dapat ditentukan secara lebih lengkap.

SEM adalah suatu teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan yang lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung. SEM dapat ditunjukkan sebagai kombinasi dari analisis faktor, analisis regresi, dan analisis path.

Dengan model pengukuran yang ditentukan, data yang cukup dikumpulkan, dan keputusan merupakan kunci teknik estimasi yang telah dibuat Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis multivariate lainnya. SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian dan 102 kovarian atau matrik korelasi. Data untuk observasi dapat dimasukkan dalam AMOS, tetapi program AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matrik kovarian atau matrik korelasi. Analisis terhadap data outliers harus dilakukan sebelum matrik kovarian atau korelasi dihitung. Teknik estimasi dilakukan dengan dua tahap, yaitu Estimasi Measurement Model digunakan untuk menguji undimensionalitas dari konstruk-konstruk eksogen dan endogen dengan menggunakan teknik Confirmatory Factor Analysis dan tahap Estimasi Structural Equation Model dilakukan melalui full model untuk

melihat kesesuaian model dan hubungan kausalitas yang dibangun dalam model ini.

### **3.5.2.1 Uji data**

Uji data dilakukan dengan menggunakan 2 langkah yaitu secara outliers dan normal:

- a.** Outlier adalah data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi lainnya dan dalam bentuk nilai ekstrim, baik sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi.
- b.** Normal adalah bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test. Jika nilai Sig > 0,05 maka data dalam variabel tersebut berdistribusi normal (Ghozali, 2011).

### **3.5.2.2 Uji konfirmatori**

Uji konfirmatori adalah analisis yang digunakan untuk menguji teori secara empiris atau melakukan konfirmasi apakah indikator-indikator yang dipakai menjelaskan variabel. Untuk menguji konfirmatori

dianalisis dengan validitas dan reliabilitas indikator-indikator pernyataan dan pertanyaan.

### 3.5.2.3 Uji Kesesuaian Model

Uji kesesuaian model akan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Chi Square yaitu untuk mengukur seberapa dekat matrik kovarian hasil prediksi model dan matrik kovarians sampel data.
- Goodness of Fit Index yaitu menggambarkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya.
- Root Mean Square Error of Appriximation merupakan ukuran yang menggambarkan kecenderungan chisquare menolak model dengan ukuran sampel yang besar.
- Adjusted Goodness Fit of Index merupakan pengembangan dari Goodness of Fit Index yang disesuaikan dengan rasio dari degree of freedom.
- Tucker Lewis Index (TLI) merupakan indeks kesesuaian incremental yang membandingkan model yang diuji dengan baseline model.
- Comparative Fit Index (CFI) merupakan indeks kesesuaian incremental. Indeks ini relative tidak sensitive terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi oleh kerumitan model.
- Incremental Fit Index (IFI) digunakan untuk mengatasi masalah parsimony dan ukuran sampel.
- Relative Fit Index merupakan turunan dari NFI dan CFI

Jenis Ukuran	Ukuran	Kategori
	Chi Square	$\geq 0,05$

Absolute Fit Measure	Goodnes Of Fit Index (GFI)	$\geq 0,90$
	Roor Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	$< 0,08$
Incremental Fit Measure	Ajusted Goodnes of Fit (AGFI)	$>0,90$
	Tucker Lewis Indexx (TLI)	$>0,90$
	Comparative Fit Index (CFI)	$>0,90$
	Incremental Fit Index (IFI)	$>0,90$
	Relative Fit Index (RFI)	$\geq 0,95$

#### 3.5.2.4 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis di penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari probabilitasnya, dimana nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang dari 0,05. Kemudian nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1.96. Sehingga dengan kriteria tersebut untuk penerimaan atau penolakan Hipotesa yaitu  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak ketika t-statistik  $> 1.96$  selain itu untuk menolak/menerima Hipotesa menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika  $p < 0.05$ .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Pada bab IV ini ditampilkan hasil penelitian yang berupa gambaran umum objek penelitian dan data deskriptif serta menyajikan hasil komputasi (hasil Evaluasi) yang meliputi analisis konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) dan analisis model penuh dari *Structural Equation Modeling (Full Model of Structural Equation Modeling)* yang menjadi kesatuan langkah dalam pengujian hipotesis. Responden dalam penelitian adalah karyawan PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta yang berjumlah 112 karyawan.

#### **4.2 Deskripsi Responden**

##### **4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Precent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	47	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	65	58.0	58.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas jumlah karyawan pada penelitian ini adalah terdiri dari 47 karyawan berjenis kelamin laki-laki atau 42.0% dan 65 karyawan berjenis kelamin perempuan atau 58.0 % dengan total keseluruhan karyawan berjumlah 112 karyawan.

#### 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan Usia**

Usia					
		Frequency	Precent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-28	42	37.5	37.5	37.5
	29-36	20	17.9	17.9	55.4
	37-44	31	27.7	27.7	83.0
	45-52	19	17.0	17.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 112 Karyawan, jumlah terbanyak adalah karyawan dengan rentang usia antara 20 sampai dengan 28 tahun sebanyak 42 orang atau 37.5%, kemudian usia 29 sampai dengan 36 tahun sebanyak 20 orang atau 17.9% dan usia 37 sampai dengan 44 tahun sebanyak 31 orang atau 27.7% serta usia 45 sampai 52 tahun sebanyak 19 orang atau 17.0%.

#### 4.2.3 Responden Berdasarkan Masa kerja

Karakteristik Respoden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik berdasarkan masa kerja**

<b>Masa Kerja</b>					
		Frequency	Precent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3	58	51.8	51.8	51.8
	4-7	17	15.2	15.2	67.0
	9-11	19	17.0	17.0	83.9
	> 12 Tahun	18	16.1	16.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah pada tahun 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 112 responden, jumlah terbanyak adalah responden dengan masa kerja antara 1 sampai dengan 3 tahun sebanyak 58 orang atau 51.8%, masa kerja 4 sampai dengan 7 tahun sebanyak 17 orang atau 15.2%, masa kerja 9 sampai 11 tahun sebanyak 19 orang atau 17.0% dan masa kerja lebih dari 12 tahun sebanyak 18 orang atau 16.1%.

#### 4.2.4 Respondedn berdasarkan pendidikan terahir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terahir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terahir**

<b>Pendidikan Terahir</b>					
		Frequency	Precent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	66	58.9	58.9	58.9
	D1	11	9.8	9.8	68.8
	D3	28	25.0	25.0	93.8
	S1	7	6.3	6.3	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020



Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 112 responden, jumlah terbanyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 66 orang atau 58.9%, kemudian responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 28 orang atau 25.0%, responden dengan pendidikan terakhir D1 sebanyak 11 orang atau 9.8% dan responden pendidikan terakhir S1 sebanyak 7 orang atau 6.3%.

### 4.3 Analisis Deskriptif

Data yang ditabulasi adalah sesuai jawaban responden atas pernyataan yang ada dalam kuesioner. Dalam pengolahan data, pernyataan-pernyataan tersebut diberi skor yang menunjukkan tingkat setujunya responden dalam memilih jawaban dengan diberi skor dari 1 sampai 5. Pernyataan-pernyataan berkaitan dengan persepsi dukungan organisasional dan pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan dimediasi *Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective*. Data hasil tabulasi diolah menggunakan AMOS 22 yang menghasilkan deskriptif sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Analisis Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
POS1	112	3.00	5.00	4.0804	.63158
POS2	112	2.00	5.00	3.3839	.85155
POS3	112	2.00	5.00	3.8304	.86876
POS4	112	2.00	5.00	4.0714	.69379
POS5	112	2.00	5.00	3.8661	.72901
POS6	112	3.00	5.00	3.9821	.67092
POS7	112	2.00	5.00	3.4286	.77940
POS8	112	2.00	5.00	3.7411	.76812

Rata2_Pos	112	2.63	5.00	3.7980	.48666
PE1	112	2.00	5.00	3.8393	.65145
PE2	112	3.00	5.00	4.0446	.63513
PE3	112	2.00	5.00	4.0089	.70386
PE4	112	2.00	5.00	3.9911	.71654
PE5	112	2.00	5.00	3.8661	.74126
PE6	112	2.00	5.00	3.7054	.77852
PE7	112	2.00	5.00	3.6518	.81329
PE8	112	1.00	5.00	3.6964	.85781
PE9	112	2.00	5.00	3.9464	.78084
PE10	112	1.00	5.00	3.8214	.81886
PE11	112	2.00	5.00	3.7411	.87760
Rata2_PE	112	2.55	5.00	3.8466	.48751
OCB1	112	2.00	5.00	4.0357	.59923
OCB2	112	2.00	5.00	3.9464	.75742
OCB3	112	2.00	5.00	4.0625	.68814
OCB4	112	2.00	5.00	3.9107	.72972
OCB5	112	2.00	5.00	4.0000	.72286
OCB6	112	2.00	5.00	3.9286	.77940
OCB7	112	2.00	5.00	4.1161	.66773
OCB8	112	1.00	5.00	4.0089	.79972
OCB9	112	2.00	5.00	4.0536	.72085
OCB10	112	1.00	5.00	3.9286	.77940
OCB11	112	3.00	5.00	3.9554	.60610
OCB12	112	2.00	5.00	3.6607	.85481
OCB13	112	3.00	5.00	3.8929	.63469
OCB14	112	2.00	5.00	3.6964	.85781
OCB15	112	2.00	5.00	3.8750	.68609
OCB16	112	2.00	5.00	3.6696	.84244
OCB17	112	2.00	5.00	3.8304	.70887
OCB18	112	2.00	5.00	3.9196	.69927
OCB19	112	2.00	5.00	3.8661	.72901
OCB20	112	2.00	5.00	3.9286	.69379
OCB21	112	2.00	5.00	3.8304	.75800
OCB22	112	3.00	5.00	3.9821	.56921
OCB23	112	2.00	5.00	3.9732	.62182
OCB24	112	2.00	5.00	3.9018	.59970
OCB25	112	2.00	5.00	3.8839	.65410
Rata2_OCB	112	2.84	5.00	3.9143	.47096
SP1	112	2.00	5.00	3.8661	.75332
SP2	112	2.00	5.00	3.7232	.74989
SP3	112	2.00	5.00	3.7679	.77089
SP4	112	3.00	5.00	4.1696	.66966
SP5	112	2.00	5.00	3.8482	.72547
SP6	112	3.00	5.00	3.8750	.68609
SP7	112	2.00	5.00	3.8214	.71300
SP8	112	2.00	5.00	4.0446	.67635
SP9	112	3.00	5.00	3.9196	.63158
SP10	112	2.00	5.00	4.0446	.71519
SP11	112	3.00	5.00	3.9375	.60451
SP12	112	2.00	5.00	4.1607	.69170
SP13	112	3.00	5.00	4.0000	.64375
Rata2_SP	112	2.85	5.00	3.9368	.51867
Valid N (listwise)	112				

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Penelitian ini menggunakan 57 pernyataan yang di bagi kedalam empat variabel penelitian mewakili persepsi dukungan organisasional (POS) sebanyak 8 indikator, 11 item mewakili pemberdayaan psikologi (PE), kemudian 25 item mewakili *Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective* (OCBIP) dan 13 item mewakili kinerja layanan (SP). Adapun tabel diatas menunjukkan bahwa pada item 1 yang menggambarkan persepsi dukungan organisasional memiliki skor minimum sebesar 2.00, sedangkan skor maksimum dari keempat pernyataan adalah 5.

#### **4.4 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian**

Penilaian terkait nilai rata-rata dari masing-masing variabel yang dianalisis adalah variabel persepsi dukungan organisasional, pemberdayaan psikologi, *Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective* (OCBIP) dan kinerja layanan. Penilaian responden dikategorikan dengan kriteria sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 5

Dalam hal ini diperoleh interval penilaian terhadap masing-masing variabel, yaitu sebagai berikut:

1,00 –1,80 = Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Setuju/Sangat Rendah

1,81 – 2,60 = Tidak Baik/Tidak Setuju/Rendah

2,61 – 3,40 = Netral/Biasa Saja

3,41 – 4,20 = Baik/Setuju/Tinggi

4,21 – 5,00 = Sangat Baik/Sangat Setuju/Sangat Tinggi

##### **4.4.1 Variabel Persepsi Dukungan Organisasional**

Hasil penilaian responden terhadap variabel persepsi dukungan organisasional adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Analisis Variabel Persepsi Dukungan Organisasional**

<b>Persepsi Dukungan Organisasional</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Kriteria</b>
Organisasi menghargai kontribusi karyawan	4.08	Setuju
Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan	3.38	Netral
Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan	3.83	Setuju
Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan	4.07	Setuju
Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.	3.86	Setuju
Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan	3.98	Setuju
Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan	3.42	Setuju
Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.	3.74	Setuju
Rata-Rata	3.79	Setuju

Sumber : data primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Persepsi Dukungan Organisasional terbesar 3.79 dari 112 responden yang termasuk kriteria setuju. Penilaian tertinggi Persepsi dukungan organisasional adalah 4.08 dan penelian terendah 3.38.

#### 4.4.2 Variabel Pemberdayaan Psikologi

Hasil penilaian responden terhadap variabel pemberdayaan psikologi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

#### Hasil Analisis Variabel Pemberdayaan Psikologi

Pemberdayaan Psikologi	Persepsi	Kriteria
<b>Meaning</b>		
Pekerjaan yang saya lakukan selalu bermakna bagi diri saya	3.83	Setuju
Aktivitas pekerjaan saya bermakna secara pribadi bagi saya	4.04	Setuju
Pekerjaan yang saya lakukan sangat penting untuk saya	4.00	Setuju
<b>Competence</b>		
Saya yakin tentang kemampuan saya untuk melakukan pekerjaan saya	3.99	Setuju
Saya percaya diri tentang kemampuan saya untuk melakukan kegiatan pekerjaan saya	3.86	Setuju
Saya telah menguasai keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan saya	3.70	Setuju
<b>Determination</b>		
Saya dapat memutuskan sendiri bagaimana cara mengerjakan pekerjaan saya	3.65	Setuju
Saya memiliki kebebasan dalam menentukan bagaimana saya menyelesaikan pekerjaan saya	3.69	Setuju
<b>Impact</b>		

saya memiliki pengaruh yang besar terhadap apa yang terjadi dalam perusahaan saya.	3.94	Setuju
Saya memiliki kendali yang tinggi atas apa yang terjadi di perusahaan saya	3.82	Setuju
Saya memiliki pengaruh yang penting terhadap apa yang terjadi pada perusahaan saya	3.74	Setuju
Rata-Rata	3.84	Setuju

Sumber : data primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan psikologi terbesar 3.84 dari 112 responden yang termasuk kriteria setuju. Penilaian tertinggi pemberdayaan psikologi adalah 4.04 dan penilaian terendah 3.65

#### 4.4.3 Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective

Hasil penilaian responden terhadap variabel *organizational citizenship behavior Islamic perspective* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

#### Hasil Analisis Variabel Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective

OCBIP	Persepsi	Kriteria
<i>Altruism</i>		
Saya melakukan pekerjaan saya sebaik mungkin demi mendapatkan keridhaan Allah.	4.03	Setuju
Saya mengandalkan pahala Allah hanya ketika saya berbuat baik.	3.94	Setuju
Saya dengan tulus membantu rekan kerja saya demi mendapatkan keridhaan Allah.	4.06	Setuju
Saya berusaha untuk memperbaiki kesalahan atas inisiatif saya agar sesuai dengan ajaran Islam.	3.91	setuju
Sebagai seorang Muslim, saya merasa berkewajiban untuk memberikan	4.00	Setuju

pekerjaan yang berkualitas karena saya dibayar untuk layanan saya.		
Saya sangat merasa harus bekerja karena itu adalah ibadah kepada Allah.	3.92	Setuju
Sebagai seorang Muslim, ketika saya terganggu, saya memastikan itu tidak mempengaruhi pekerjaan saya.	4.11	setuju
Saya merasa berkewajiban untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan dengan pekerjaan.	4.00	Setuju
Saya merasa murka ilahi Allah akan turun atas saya jika saya tidak bekerja dengan rajin untuk apa saya dibayar.	4.05	Setuju
Demi Allah, saya menerima tanggung jawab yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan saya	3.92	Setuju
<b><i>Civic virtue</i></b>		
Saya berpartisipasi aktif dalam pertemuan organisasi.	3.95	Setuju
Jika saya menemukan organisasi saya tidak melakukan hal yang benar, saya merasa berkewajiban untuk melakukan perubahan positif.	3.66	Setuju
Saya menyiapkan hadiah khusus untuk rekan kerja yang bekerja keras.	3.89	Setuju
Saya memikirkan cara untuk mengembangkan organisasi saya.	3.69	Setuju
Saya membantu rekan kerja lain yang memiliki beban kerja berat.	3.87	Setuju
Saya tinggal setelah jam kerja untuk membantu karyawan lain.	3.66	Setuju
Saya tinggal di kantor saat istirahat untuk membantu rekan kerja saya dalam pekerjaan mereka.	3.83	Setuju
<b><i>Advocating high moral standards</i></b>		
Saya mendorong rekan kerja untuk mengamati ajaran Islam saat melakukan pekerjaan mereka.	3.91	Setuju

Saya merasa berkewajiban untuk menyuarakan tindakan tidak Islami di organisasi saya.	3.86	Setuju
Dengan rendah hati saya menyarankan rekan kerja saya tentang Islam.	3.92	Setuju
Saya merasa tidak enak ketika tidak bisa melakukan koreksi terhadap tindakan yang salah di organisasi saya sesuai dengan Islam	3.83	Setuju
<b><i>Removal of harm / Penghapusan Kerugian</i></b>		
Saya berbicara dengan baik tentang organisasi saya, bahkan jika saya tidak suka kebijakannya.	3.98	Setuju
Demi Allah, saya mendorong rekan kerja saya untuk menghormati organisasi meskipun saya menentang kebijakannya.	3.97	Setuju
Meskipun saya mungkin tidak senang dengan kebijakan organisasi saya, saya memang melindungi sumber daya organisasi.	3.90	Setuju
Saya mengorientasikan karyawan baru meskipun tidak diharuskan dari saya.	3.88	Setuju
Rata-Rata	3.91	Setuju

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Organizational citizenship behavior Islamic perspective terbesar 3.91 dari 112 responden yang termasuk kriteria setuju. Penilaian tertinggi *organizational citizenship behavior Islamic perspective* adalah 4.11 dan penelian terendah 3.66

#### 4.4.4 Variabel Kinerja Layanan

Hasil penilaian responden terhadap variabel kinerja layanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**



### Hasil Analisis Variabel Kinerja Layanan

<b>Kinerja Layanan</b>	<b>Persepsi</b>	<b>Kriteria</b>
<b><i>Time</i></b>		
Saya memberikan pelayanan yang baik	3.86	Setuju
Saya konsisten dalam memberikan pelayanan	3.72	Setuju
Proses pelayanan yang saya berikan cepat	3.76	Setuju
<b><i>Accesibility</i></b>		
Lokasi mudah dijangkau oleh transportasi	4.16	Setuju
<b><i>Completeness</i></b>		
Pelanggan puas dengan fasilitas yang diberikan	3.87	Setuju
Tempat parkir yang aman dan nyaman	3.82	Setuju
Penerangan disetiap area cukup terang	4.04	Setuju
<b><i>Courtesy</i></b>		
Saya ramah dan bersahat terhadap pelanggan	3.91	Setuju
Saya selalu tanggap dan respon cepat dalam melayani	4.04	Setuju
Saya dapat menangani segala keluhan pelanggan.	3.93	Setuju
Saya dapat menangani dan mengutamakan kebutuhan pelanggan.	4.16	Setuju
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Saya bersedia membantu pelanggan	4.00	Setuju
Saya memberikan informasi secara jelas		
<b>Rata-Rata</b>	3.93	Setuju

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan terbesar 3.93 dari 112 responden yang termasuk kriteria setuju. Penilaian tertinggi kinerja layanan adalah 4.16 dan penilaian terendah 3.72

#### 4.5 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)

Tujuan penggunaan analisis SEM merupakan salah satu pertimbangan karena dapat untuk menganalisis secara simultan/serentak dari uji kualitas data, konfirmatori atribut variabel laten kemudian model strukturan, hasil koefisien regresi dan pengujiannya. Hasil analisis pengujian SEM diuraikan dalam sub bab berikut ini:

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi normal, baik secara multivariate dan univariate dengan menggunakan AMOS 22. Batas dapat dikatakan normal apabila nilai CR skewness tidak lebih dari  $\pm 2,58$ . Berikut hasil analisis data yang disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variable	min	Max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KL1	2.000	5.000	-.235	-1.016	-.122	-.263
KL2	3.000	5.000	-.207	-.896	-.786	-1.698
KL3	2.333	5.000	.180	.779	-.458	-.988
KL4	3.000	5.000	.107	.464	-.432	-.932
KL5	2.500	5.000	-.189	-.814	-.388	-.838
Pok4	2.750	5.000	-.009	-.040	-.077	-.167
Pok3	2.500	5.000	.035	.151	-.364	-.787
Pok2	2.571	5.000	.256	1.107	-.483	-1.043
Pok1	2.500	5.000	-.234	-1.010	-.119	-.258
PP4	2.000	5.000	.018	.079	-.209	-.452
PP3	1.500	5.000	-.150	-.650	.267	.577

Variable	min	Max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
PP2	2.667	5.000	.149	.645	-.347	-.749
PP1	2.667	5.000	.093	.400	-.239	-.516
Pos8	2.000	5.000	-.123	-.533	-.395	-.854
Pos7	2.000	5.000	-.105	-.455	-.454	-.981
Pos6	3.000	5.000	.020	.088	-.759	-1.639
Pos5	2.000	5.000	-.211	-.911	-.239	-.517
Pos4	2.000	5.000	-.257	-1.111	-.368	-.796
Pos3	2.000	5.000	-.412	-1.778	-.443	-.958
Pos2	2.000	5.000	-.118	-.509	-.723	-1.561
Pos1	3.000	5.000	-.062	-.269	-.496	-1.071
Multivariate					7.063	1.203

Sumber : Data primer diolah tahun 2020

Dapat diketahui dari hasil analisis CR skewness secara keseluruhan tidak terdapat nilai yang lebih besar dari 2,58, oleh karena itu distribusi dapat dikatakan normal.

#### 4.5.2 Uji Outlier

Outlier adalah observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi. Uji Multivariate outliers dilakukan dengan menggunakan kriteria jarak mahalanobis.

**Tabel 4.11**

#### **Hasil Uji Outlier**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
54	35.326	.009	.620
49	33.293	.015	.515
26	30.107	.036	.779
111	29.971	.038	.614
33	27.356	.073	.916

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
25	27.151	.076	.863
27	26.838	.082	.822
2	26.544	.088	.778
67	26.358	.092	.710
94	25.905	.102	.716

Sumber : Data primer diolah 2020

Tabel diatas merupakan tabel dari Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance), namun peneliti tidak mendistribusikan secara keseluruhan dan hanya memasukkan 10 baris teratas dari total 100 baris. Hasil nilai Mahalanobis dalam pengujian berada dibawah 37,485. Artinya data menunjukkan tidak ada outlier pada penelitian ini.

#### 4.5.3 Uji Konfirmatory

Pengujian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas instrumen atau ketepatan instrumen penelitian adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang akan diungkapkan atau hubungan yang antar setiap variabel. Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat di percaya atau dapat diandalkan dan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama dengan alat ukur yang dalam. Hasil pengujian confirmatory telah dilakukan dan di sajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12**

#### **Hasil Uji Konfirmatory**

Variabel	Indikator	Loading ( $\lambda$ )	Error ( $\epsilon$ )	$\Sigma(\lambda)$	$\Sigma(\epsilon)$	CR	AVR	Keterangan
Perceived Organizational Support (POS)				3.814	1.068	0.932	0.732	Reliabel
	Pos1	0.772	0.160					Valid
	Pos3	0.798	0.272					Valid
	Pos4	0.753	0.207					Valid
	Pos5	0.764	0.219					Valid
	Pos6	0.727	0.210					Valid
Psychological Empowerment				2.836	0.789	0.911	0.721	Reliabel
	PP1	0.822	0.086					Valid
	PP2	0.773	0.123					Valid
	PP3	0.626	0.312					Valid
	PP4	0.615	0.268					Valid
Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspektive				3.146	0.466	0.955	0.843	Reliabel
	POK1	0.646	0.168					Valid
	POK2	0.838	0.108					Valid
	POK3	0.814	0.121					Valid
	POK4	0.848	0.069					Valid
Service performance				3.817	0.830	0.946	0.780	Reliabel
	KL1	0.730	0.215					Valid
	KL2	0.637	0.264					Valid
	KL3	0.862	0.104					Valid
	KL4	0.788	0.116					Valid
	KL5	0.800	0.131					Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2020

Tabel diatas adalah hasil pengujian validitas dan reliabilitas data, sebuah indikator dapat dikatakan valid apabila faktor loadingnya  $\geq 0,5$  atau idealnya  $\geq 0,7$  dan sebuah variabel dinyatakan reliabel jika variabel tersebut memiliki Composite Reliability  $> 0,50$ . Dengan melihat data analisis diatas, semua variabel dan indikator telah dapat dinyatakan valid dan reliabel.

#### 4.5.4 Analisis Uji Kesesuaian Model Goodness of Fit (GOF)

Pengujian kesesuaian model dievaluasi melalui telaah terhadap berbagai macam kriteria Goodness of Fit. Oleh karena itu, tindakan pertama yang perlu dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi yang diperlukan guna melakukan analisis SEM. Bila asumsi tersebut telah terpenuhi, maka model tersebut dapat diuji. Adapun beberapa pengukuran penting dalam mengevaluasi kriteria Goodness-of-Fit beserta dengan nilai batas (Cut of Value) adalah sebagai berikut:

##### 4.5.4.1 Model *Goodness of Fit* (GOF) Awal

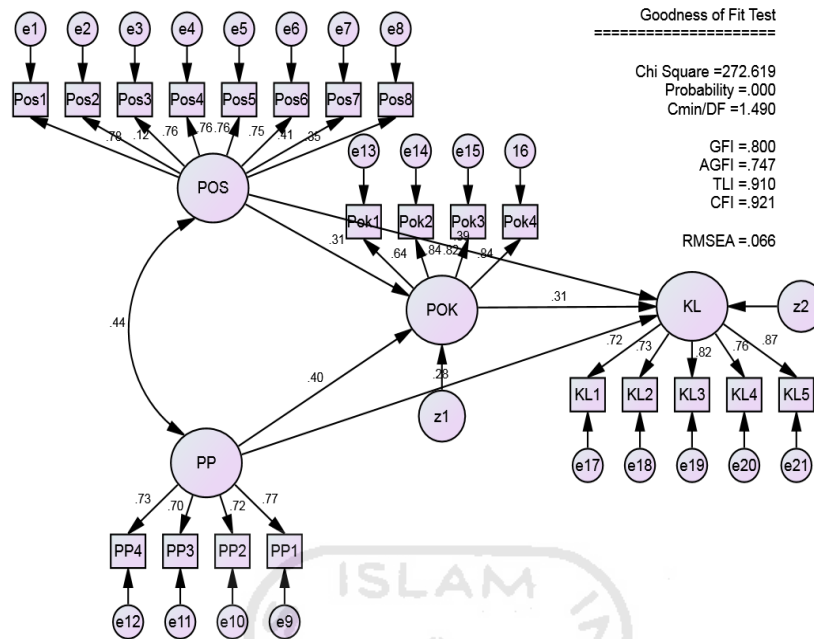
Tabel 4.13

Hasil Uji Kesesuaian Model Goodness of Fit Model Awal

Kriteria	Nilai Kritis	Hasil Model	Kesimpulan
X <sup>2</sup> - Chi-square	Diharapkan Kecil	272.619	Tidak Baik
Probability	≥ 0,05	0,000	Tidak Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,066	Baik
GFI	≥ 0,90	0,859	Marginal
AGFI	≥ 0,90	0,747	Tidak baik
TLI	≥ 0,90	0,910	Baik
CFI	≥ 0,90	0.921	Baik
CMIN/DF	≤ 2	1.490	Baik

Gambar 4.1

Hasil *Structural Equation Model* Model Awal



Dari hasil pengukuran Goodness of Fit Index model awal, dapat diketahui beberapa parameter belum memenuhi persyaratan yang diharapkan, sehingga dapat disimpulkan model penelitian belum memenuhi Goodness of Fit.

#### 4.5.4.2 Model Goodness of Fit (GOF) Perbaikan

Langkah selanjutnya dilakukan modifikasi terhadap model struktural dengan cara menghubungkan indikator-indikator yang mempunyai nilai MI yang tinggi. Berikut hasil model Goodness of Fit:

Tabel 4.13

Hasil Uji Kesesuaian Model Goodness of Fit Model perbaikan

Kriteria	Nilai Kritis	Hasil Model	Kesimpulan
X <sup>2</sup> - Chi-square	Diharapkan Kecil (≤ 152.09)	147.867	Baik
Probability	≥ 0,05	0,080	Baik

RMSEA	$\leq 0,08$	0,041	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,879	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,835	Marginal
TLI	$\geq 0,90$	0,974	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,979	Baik
CMIN/DF	$\leq 2$	1.183	Baik

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Chi-square adalah 147.867 dan nilai probability lebih besar dari 0,05 yaitu 0,080. Nilai probablitas tersebut memenuhi standard nilai yang disarankan sehingga model tersebut layak untuk dipergunakan sebagai alat untuk mengkonfirmasi data yang diobservasi. Kemudian nilai RMSEA 0,041 lebih kecil dari 0,08 maka dikatakan baik. Selanjutnya nilai AGFI 0,835 dibawah 0,90, nilai TLI 0,974 diatas nilai yang disarankan yaitu 0,90, terakhir nilai CFI 0,979 diatas nilai yang disarankan yaitu 0,90. Berdasarkan hasil tersebut maka model dapat dikatakan layak secara marjinal.

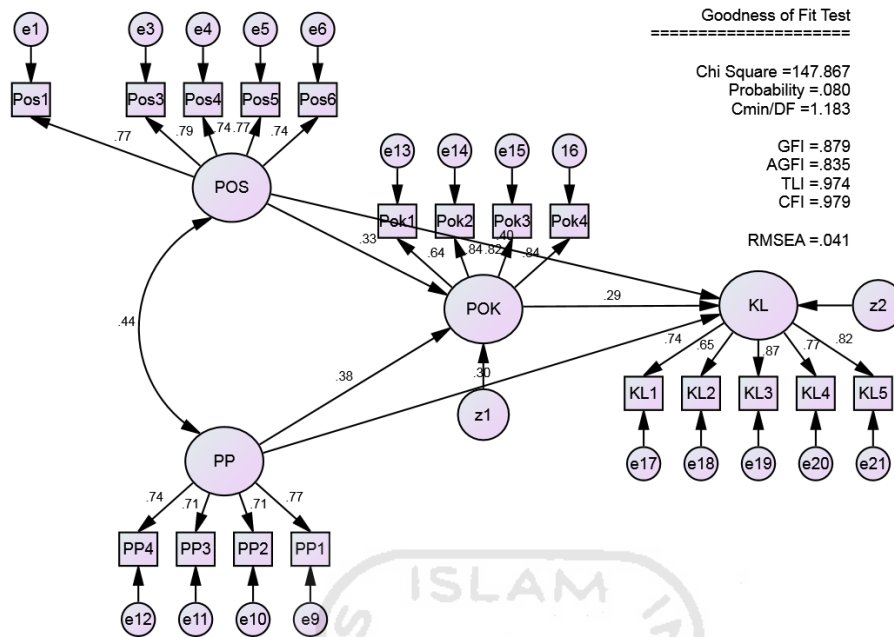
#### 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian berdasarkan model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

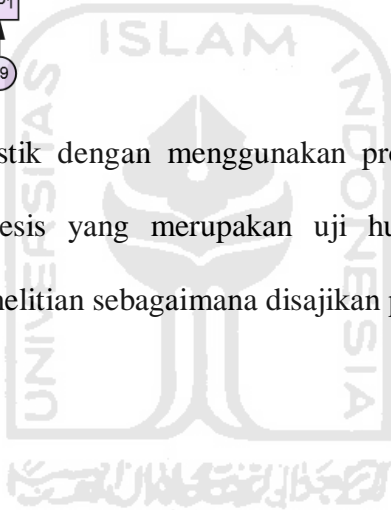
#### Gambar 4.2

#### Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan Model Penelitian





Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program AMOS versi 22. diperoleh hasil uji hipotesis yang merupakan uji hubungan kausalitas dari masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini:



Tabel 4.15

**Pengaruh Langsung antar variable**

Hubungan Antar Variabel			Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
KL	<---	POS	0.396	0.102	3.937	0.000	Diterima
KL	<---	PP	0.300	0.128	2.925	0.003	Diterima
KL	<---	POK	0.292	0.152	2.752	0.006	Diterima

Sumber : olah data tahun 2020

Tabel 4.16

**Pengaruh tidak langsung (Mediasi) mediasi antar variable**

<b>Hubungan Variabel</b>	<b>Sobel Test (T-test)</b>	<b>P</b>	<b>Keterangan</b>
POS -> POK -> LL	2.006	0,044	Memediasi
PP -> POK -> LL	2.058	0,039	Memediasi

Sumber : olah data tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Penguji Hipotesis Pertama**

Pengujian hipotesis pertama untuk membuktikan persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Layanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,396 dengan p-value 0,000 kurang dari 0,05. Sig pengaruhnya adalah positif. Yang berarti semakin tinggi persepsi dukungan organisasional maka semakin baik Kinerja layanan. Dapat disimpulkan bahwa Persepsi Dukungan Organisasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Layanan. Jadi hipotesis pertama diterima.

### **2. Pengujian Hipotesis Kedua**

Pengujian hipotesis Kedua untuk membuktikan Pemberdayaan Psikologi berpengaruh positif terhadap Kinerja Layanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil koefisien regresi positif 0.300 dengan p-value 0,003 kurang dari 0,05. Sig pengaruhnya adalah positif. Yang berarti semakin tinggi Pemberdayaan Psikologi maka semakin baik Kinerja Layanan. Dapat disimpulkan bahwa Pemberdayaan Psikologi berpengaruh positif terhadap Kinerja Layanan. Jadi hipotesis kedua diterima.

### **3. Pengujian Hipotesis Ketiga**

Pengujian hipotesis Ketiga untuk membuktikan Organizational citizenship behavior Islamic perspective berpengaruh positif terhadap Kinerja Layanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil koefisien regresi positif 0,292 dengan p-value 0,006 kurang dari 0,05. Sig pengaruhnya adalah positif. Yang berarti semakin tinggi Organizational citizenship behavior Islamic perspective maka semakin baik kinerja layanan. Dapat disimpulkan bahwa Organizational citizenship behavior Islamic perspective berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Jadi hipotesis ketiga diterima.

### **4. Uji Hipotesis keempat**

Hipotesis keempat bertujuan menguji peran mediasi Organizational citizenship behavior Islamic perspective pada hubungan persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja layanan. Berdasarkan hasil analisis nilai sobel test yang diperoleh adalah 2.006 dengan p-value 0,044 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa Organizational citizenship behavior Islamic perspective mampu memediasi hubungan antara persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja layanan. Untuk itu hipotesis keempat diterima.

### **5. Uji hipotesis kelima**

Hipotesis keempat bertujuan menguji peran mediasi Organizational citizenship behavior Islamic perspective pada hubungan pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan. Berdasarkan hasil analisis nilai sobel test yang diperoleh adalah 2.058 dengan p-value 0,039 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa

Organizational citizenship behavior Islamic perspective mampu memediasi hubungan antara pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan. Untuk itu hipotesis kelima diterima.

#### **4.7 Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja layanan”. Hal ini dapat diartikan bahwa dukungan organisasional yang diberikan terhadap karyawan dapat diterima atau dirasakan oleh karyawan. Maka dukungan organisasi tersebut dapat meningkatkan kinerja layanan yang baik, dan sebaliknya apabila semakin buruk dukungan organisasi yang diberikan maka akan menurunkan kinerja layanan karyawan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi karyawan PT Ciomas Adisatwa mengenai dukungan organisasi yang diberikan berupa gaji, promosi, training, dapat meningkatkan maka kinerja layanan akan semakin tinggi. Apabila karyawan PT Ciomas Adisatwa mempunyai persepsi yang baik mengenai dukungan organisasi maka kinerja layanan telah menggambarkan usaha yang dilakukan oleh perusahaan. Penilaian dukungan organisasi menggambarkan sikap, penilaian kerja, prestasi kerja dan cara berperilaku yang baik, dan dapat menerima pendapat dari karyawan. Rasa adil dalam dukungan yang diharapkan oleh karyawan seperti dalam interaksi sesama karyawan yang baik, gaji, dan promosi. Artinya benefit yang diterima dianggap adil atau sebanding dengan pekerjaan yang dikerjakan dan cukup untuk memenuhi kebutuhan pribadi

karyawan. Selain itu, rasa adil ini juga dapat dibandingkan dengan karyawan lain baik di perusahaan yang sama maupun di perusahaan lain dengan level yang sama

Perusahaan yang baik dapat memberikan kebutuhan karyawan secara adil upaya perusahaan yang diberikan kepada karyawan. Dukungan organisasi juga tercermin melalui kesempatan bagi karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan, dimana sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan kepedulian mereka terhadap kemakmuran mereka. Dukungan organisasi ditunjukkan oleh perusahaan dalam memberikan intensif, menghargai prestasi karyawan, promosi dan gaji juga merupakan sinyal untuk membuktikan bahwa adanya dukungan dari perusahaan terhadap karyawannya. Serta perusahaan memiliki kepedulian pada pengembangan keterampilan karyawannya.

Dalam penelitiannya, Ahmed et al. (2012) menyimpulkan bahwa peluang bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dianggap sebagai pencapaian organisasi untuk menerapkan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Kejelasan peran dan partisipasi dalam pengambilan keputusan juga merupakan bentuk dukungan organisasi untuk menghibur karyawan di lingkungan kerja dan untuk meningkatkan komitmen karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa persepsi dukungan organisasional adalah persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi memberikan dukungan dan peduli kepada kesejahteraan karyawan. Untuk mengembangkan hubungannya dengan karyawan, dan membangun loyalitas

karyawan agar dapat memberikan kinerja layanan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.

Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasional memiliki hubungan yang positif dengan kinerja, ini berarti tenaga kerja yang terlibat kemungkinan akan melakukan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif. Dengan demikian, organisasi dapat memperoleh keuntungan dengan merangsang keterlibatan karyawan dalam bekerja di antara karyawan mereka dengan menciptakan lingkungan kerja yang membangkitkan keterlibatan. Jadi, mendorong karyawan membuat keputusan tentang peran pekerjaan mereka sendiri dan organisasi mendesain ulang tugas pekerjaan mungkin berguna untuk meningkatkan keterlibatan karyawan dalam dukungan yang diberikan oleh perusahaan.

Kedua, temuan ini juga menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan dalam bekerja lebih bermanfaat untuk kinerja karyawan yang obyektif bagi karyawan yang merasakan dukungan organisasi yang tinggi. Ini berarti organisasi harus membantu karyawan untuk mengarahkan keterlibatan mereka ke tugas penting dari pada hanya mendorong keterlibatan mereka. Menurut teori dukungan organisasi, berguna untuk meningkatkan persepsi karyawan bahwa organisasi peduli, menyetujui, dan menghormati kontribusi karyawan, dan memenuhi kebutuhan sosial-emosional karyawan, mengarahkan pekerja untuk memasukkan keanggotaan organisasi dan status peran ke dalam identitas sosial mereka. Selain itu, organisasi dan manajer juga harus memperkuat keyakinan karyawan bahwa

organisasi mengakui dan menghargai peningkatan kinerja (yaitu, harapan penghargaan kinerja).

Sedangkan penelitian Yongxing (2017), juga menghasilkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja meskipun secara konsisten menunjukkan bahwa sumber daya pekerjaan seperti otonomi, dukungan sosial dari kolega dan variasi keterampilan memfasilitasi keterlibatan kerja (Bakker & Demerouti, 2008; Bakker & Leiter, 2010).

Hasil penelitian Bukhari dan Adil, (2016), menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja, tetapi disisi lain peneliti Bukhari dan Adil memiliki keterbatasan bahwa penelitian yang dilakukan saat itu tidak dapat digeneralisasikan untuk organisasi selain bank, yang memiliki lingkungan, iklim organisasi, prosedur, aturan dan regulasi yang sama sekali berbeda.

## **2. Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan psikologi berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan pemberdayaan psikologi maka akan meningkatkan kinerja layanan dan sebaliknya apabila semakin buruk penerapan pemberdayaan psikologi maka kinerja layanan akan menurun. Hasil ini menunjukkan bahwa pemberdayaan psikologi bagi karyawan sangatlah dibutuhkan dan penting bagi karyawan guna untuk menunjang kinerja layanan yang baik.

Hal ini berarti bahwa apabila karyawan PT Ciomas Adisatwa mampu merasa berhasil diberdayakan dilingkungan kerjanya maka mereka akan merasa lebih kompeten tentang kemampuannya dan memiliki tingkat pemberdayaan psikologi yang tinggi dimana karyawan akan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya, akan lebih berkomitmen secara efektif terhadap organisasi, memiliki niat yang lebih rendah untuk keluar dari organisasi dan akan menunjukkan kinerja yang lebih positif. Pemberian evaluasi informasi oleh perusahaan pada setiap pekerjaan dari karyawan juga merupakan pemberdayaan psikologi, hal tersebut dilakukan untuk meminimalisasi rasa ketidakpastian dalam karyawan. Karyawan akan semakin merasa diberdayakan saat memiliki kesempatan bagaimana cara melakukan pekerjaan yang baik dan mengambil tanggung jawab atas pekerjaannya sendiri.

Pemberdayaan psikologis sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, Jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat jabatan, locus of control, dan masa kerja. Dimana karyawan yang memiliki locus of control internal pada umumnya akan merasa mampu membentuk kerja dan lingkungan kerja. Pemberdayaan psikologi dapat mendorong karyawan untuk berfikir tentang kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan yang memiliki dampak pada lingkungan kerja. Karyawan yang merasa diberdayakan dengan baik oleh perusahaan berdasarkan faktor-faktor tersebut maka karyawan akan memiliki persepsi yang baik dan akan menghasilkan kinerja layanan yang baik pula seperti yang diharapkan oleh perusahaan.



Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sanjeev Janardhanan dan shanti Raghavan (2018) yang menyatakan bahwa Karyawan yang memiliki rasa tinggi atas pemberdayaan psikologi akan cenderung memiliki kinerja layanan yang baik karena mereka memandang hubungan mereka dengan perusahaan. Mereka menyoroti bahwa individu yang diberdayakan akan berkinerja lebih baik daripada karyawan yang relatif kurang diberdayakan karena pemberdayaan adalah proses yang membuat karyawan memanfaatkan potensi penuh mereka untuk melaksanakan tugas mereka secara efektif karena perasaan tingkat motivasi tugas intrinsik yang tinggi.

Temuan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemberdayaan psikologis memiliki efek yang lebih kuat pada pemberdayaan psikologis karyawan yang mereka terima dari perusahaan, pemberdayaan psikologi mampu mendorong karyawan untuk berpikir tentang kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan yang memiliki dampak pada lingkungan pekerjaan. Telah ditentukan bahwa dimensi pemberdayaan sychological cocok dengan dimensi yang tepat dari skala asli yang disebut sebagai makna, kompetensi, penentuan nasib sendiri dan dampak. jika seseorang merasa bahwa dia dapat mempengaruhi hasil organisasi, efektivitasnya dengan demikian tingkat kinerja meningkat. Sebaliknya, seseorang yang tidak percaya bahwa dia dapat membuat perbedaan akan cenderung tidak berusaha sekuat tenaga dalam pekerjaannya, dan karenanya, akan sering dianggap kurang efektif. Dengan demikian, temuan penelitian ini mendukung literatur dan penelitian lainnya. Secara umum,

karyawan yang diberdayakan secara psikologis dapat bekerja dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan dan memenuhi harapan mereka, pada gilirannya, dapat mempengaruhi kinerja layanan agen.

Sedangkan dalam penelitian Lin (2017) menyatakan pemberdayaan psikologi berpengaruh terhadap kinerja layanan. Tetapi di sisi lain mengungkapkan bahwa ada hubungan yang tidak konsisten antara pemberdayaan psikologis karyawan dan kinerja. Hasil menyoroti pentingnya pemberdayaan di setiap karyawan, dan bahwa setiap perspektif tidak dapat diabaikan untuk mencapai efek pemberdayaan yang lebih besar.

Sun Xinjun (2016), Tuan (2019), Ihtian Hurin (2014) dan Tetik Nurai (2016), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa pemberdayaan psikologi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja layanan. Semakin tinggi pemberdayaan psikologi yang dirasakan maka akan meningkatkan kinerja layanan yang baik.

### **3. Pengaruh OCBIP Terhadap Kinerja layanan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “OCBIP berpengaruh positif terhadap kinerja layanan”. Hal ini berarti bahwa semakin banyak interaksi yang dilakukan oleh sesama karyawan dan interaksi tersebut sesuai dengan ajaran atau perspektif islam maka perilaku karyawan akan meningkatkan kinerja yang baik sesuai dengan islam, dan sebaliknya jika karyawan tidak bisa berperilaku atau interaksi dengan sesama karyawan sesuai batasan islam maka akan menghasilkan kinerja yang buruk.

Menurut Organ (1998) OCB mengacu pada kepatuhan, menunjukkan rasa hormat, patuh terhadap seluruh peraturan organisasi (struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, kebijakan-kebijakan personalia dan proses perilaku yang mencerminkan kepatuhan terhadap organisasi. Karyawan yang beragama islam lebih termotivasi untuk menunjukkan perilaku kwanegaraan berdasarkan pada ajaran dan prinsip islam. Perilaku lahiriah yang baik dalam islam mencerminkan kebaikan perilaku internal, perwujudan kebaikan dalam perilaku internal adalah kepercayaan kepada Allah Kamil (2012).

Pada penelitian sebelumnya penelitian yang dilakukan oleh Sani dan Ekowati pada tahun (2019) bertujuan untuk melihat apakah peran OCBIP berpengaruh terhadap kinerja layanan, penelitian ini menggunakan teknik proporsional dalam pengambilan sampel dengan melibatkan 217 karyawan yang bekerja di kantor cabang BRI Syariah Malang. Hasil lain dari penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa OCBIP berpengaruh terhadap kinerja.

Dalam penelitian Kamil (2015) Karyawan lebih termotivasi untuk menunjukkan perilaku kwanegaraan organisasional berdasarkan pada ajaran dan prinsip-prinsip islam. Selain itu karyawan juga di haruskan untuk bekerjasama dengan rekan kerja mereka dan saling membantu ditempat kerja. Temuan dalam penelitian tersebut berpotensi mendukung teori bahwa karyawan muslim penentu kinerja OCBIP mereka, tetapi tidak cukup bukti yang tersedia untuk mendukung teori bahwa karyawan adalah penentu kinerja OCBIP mereka.

Dalam temuan penelitian ini ditemukan bahwa karyawan yang memiliki perilaku yang baik dan selalu melakukan segala sesuatu atau pekerjaan sesuai dengan sariah islam maka dapat dikatakan perusahaan mampu atau berhasil memberikan dukungan yang baik sehingga karyawan mentaati aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga karyawan akan selalu memberikan tindakan kinerja layanan yang baik terhadap konsumen. karyawan mampu menyelaraskan dinamika organisasi yang lebih kompleks. Lebih lanjut diharapkan PT Ciomas Adisatwa mampu meningkatkan OCBIP karyawannya dalam meningkatkan efektivitasnya. temuan ini mendukung temuan Sulaiman (2018) bahwa OCBIP berpengaruh terhadap kinerja.

kinerja layanan yang baik kecil kemungkinan pelanggan akan kompline kepada perusahaan. Sehingga biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk *maintenance* juga berkurang dan berimplikasi melakukan pembelian ulang yang dalam penelitian ini adalah konsumen akan kembali menggunakan jasa PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta untuk memenuhi kebutuhannya. Dari hal tersebut maka dibutuhkanlah peran OCBIP dalam menunjang kinerja karyawannya agar bisa memberikan kinerja layanan yang baik untuk konsumen maupun perusahaan.

Untuk mempertahankan konsumen menjadi pelanggan tetap diperlukanaya dukungan dari para karyawan yang selalu siap membantu dan memberikan pelayanan yang baik. hal tersebut bukan menjadi tanggung jawab karyawan itu sendiri melainkan juga harus ada dukungan dari organisasi/perusahaan dan juga menjdai tanggung jawab semua orang dalam

perusahaan. untuk mencapai terlaksananya suatu kinerja pelayanan sangat dibutuhkan pengaturan berbagai bidang sesuai jenis pelayanan yang akan diwujudkan. dalam hal ini ukuran layanan yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas pelayanan tersebut.

#### **4. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi OCBIP**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCBIP memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik OCBIP maka akan meningkatkan hubungan persepsi dukungan organisasional dan kinerja layanan dan begitupun sebaliknya apabila semakin buruk OCBIP maka akan menurunkan hubungan persepsi dukungan organisasional dan kinerja layanan. Hasil ini berarti apabila karyawan PT Ciomas Adisatwa mampu menerapkan nilai-nilai Islami dalam etika bekerja maka akan meningkatkan pengaruh persepsi karyawan tentang dukungan organisasional terhadap kinerja mereka, dengan adanya OCBIP yang semakin tinggi maka pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja layanan akan semakin kuat.

Penerapan OCBIP bagi seorang karyawan pada perusahaan dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap perilaku dan persepsi dukungan organisasional yang telah di berikan oleh perusahaan dalam meningkatkan pekerjaan untuk menunjukkan sikap kerja yang positif. Pembawaan diri yang tinggi terhadap pekerjaan akan membawa individu untuk bekerja keras dalam

meraih hasil yang maksimal. Berdasarkan penelitian Khan dan Ghufuran (2018) menemukan ketika karyawan memahami bahwa organisasi tertentu tidak mendukung karyawan, maka hasil langsung berpengaruh pada kinerja karena pemikiran mereka dari organisasi tentang kebutuhan sosioemosional. Dan ketika karyawan merasa dukungan organisasional tinggi maka akan menunjukkan respon positif dalam perilaku kewarganegaraan organisasi yang tinggi terhadap organisasi untuk menghasilkan kinerja layanan yang baik.

Menurut Kwantez dan Eisenberg (2002) mengungkapkan, OCB yang muncul pada kinerja karyawan dipengaruhi oleh karakteristik individu dan karakteristik organisasi, salah satu karakteristik individu yang mempengaruhi OCB adalah persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Rhoades dan Eisenberg (2002), karyawan akan memunculkan perilaku OCB ketika karyawan menilai organisasi tempat bekerja memberikan sebuah dukungan kepada karyawan, kondisi ini akan meningkatkan perasaan positif dan perilaku terhadap organisasi.

Temuan ini menghasilkan bahwa hasil studi ini tentunya memiliki beberapa implikasi praktis. Pertama, dukungan organisasi yang dirasakan dan dipersepsikan oleh karyawan telah memotivasi karyawan untuk menerapkan perilaku kewarganegaraan organisasi yang mendorong karyawan untuk melakukan peran ekstra dalam memajukan perusahaan. Kedua, Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ketiga, Penerapan perilaku warga organisasi

dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini OCBIP merupakan peran penting dalam penyaluran dukungan organisasi dan kinerja layanan karyawan. Kedua, hasil studi saat ini juga menunjukkan bahwa POS memiliki hubungan positif dengan perilaku sukarela dan tidak resmi, seperti OCB, dan pada perilaku yang diperlukan oleh sesama karyawan. Dengan demikian, bila ada karyawan yang didukung oleh organisasi maka mereka bersikap positif terhadap karyawan lainnya.

Temuan ini sesuai dengan penelitian Chen (2008) yang melakukan penelitian tentang POS dan kinerja layanan dan menemukan bahwa jika seorang karyawan memiliki tingkat POS yang lebih tinggi, orang tersebut menunjukkan afirmatif OCB, dan OCB meningkatkan kinerja layanan karyawan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peran mediasi OCBIP tidak hanya mengarah ke hasil organisasi atau individu tetapi secara keseluruhan baik organisasi maupun individu. Selain itu, persepsi positif karyawan tentang dukungan organisasi membuat mereka memberi nilai pada pembelajaran organisasi, dengan demikian, karyawan akan melaporkan bahwa tingkat dukungan organisasi yang dirasakan lebih tinggi.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ni Ketut Sukmayanti (2018) hanya dilakukan pada titik waktu tertentu (cross section), sedangkan lingkungan sewaktu-waktu dapat berubah secara dinamis, sehingga penelitian ini penting dilakukan kembali di masa yang akan datang. Meskipun hasil dari penelitiannya

menyatakan bahwa OCBIP memediasi secara positif terhadap variable persepsi dukungan organisasional dan kinerja layanan.

## **5. Pengaruh Pemberdayaan Psikologi Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi OCBIP**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa OCBIP memediasi pengaruh pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik OCBIP maka akan meningkatkan hubungan pemberdayaan psikologi dan kinerja layanan dan sebaliknya apabila semakin buruk OCBIP maka akan menurunkan hubungan pemberdayaan psikologi dan kinerja layanan. Hasil ini berarti apabila karyawan PT Ciomas Adisatwa mampu menerapkan nilai-nilai Islami dalam etika bekerja maka mereka akan meningkatkan hubungan persepsi karyawan yang tinggi tentang pemberdayaan psikologi dalam organisasi mereka. OCBIP memiliki hubungan yang erat dengan pemberdayaan. OCBIP memfokuskan diri pada individu dimana keyakinan mereka dapat mempengaruhi cara pandang mereka tentang organisasi. Pemberdayaan psikologi juga berfokus pada situasi yang mempengaruhi individu terhadap cara pandang karyawan terhadap organisasi.

Pemberdayaan psikologi dapat mengubah sumber motivasi internal karyawan, perasaan ini dapat meningkatkan motivasi pribadi seseorang dan dapat merangsang OCBIP aktif Yen et al (2004). Mereka yang lebih merasa kompeten tentang kemampuannya dan berhasil diberdayakan maka memiliki tingkat pemberdayaan psikologi yang lebih tinggi terhadap organisasi dan mampu



menghasilkan kinerja layanan yang baik. Semakin tinggi pemberdayaan psikologi karyawan PT Ciomas Adisatwa terhadap OCBIP, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja layanan karyawan.

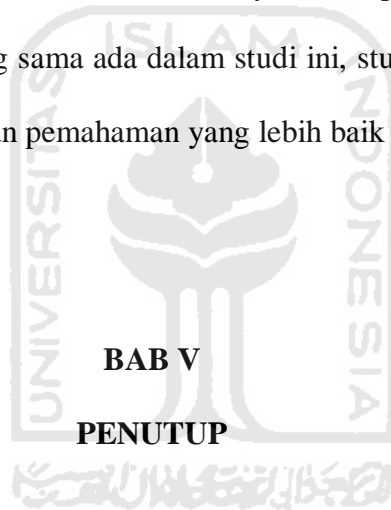
Conger dan Kanungo (1988) menunjukkan bahwa pemberdayaan psikologis adalah jenis motivasi internal yang kondusif untuk mempromosikan OCB. Morisson (1996) mengusulkan pemberdayaan karyawan akan meningkatkan motivasi, aspirasi, dan tindakan OCB, karyawan harus mempunyai pengaruh dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaannya. Wat dan Shafer (2005) juga mengindikasikan bahwa pemberdayaan psikologis berpengaruh nyata terhadap OCB.

Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang ini, tugas sering dikerjakan secara tim sehingga sangat fleksibel. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain Robbins dan Judge, (2008). Jika karyawan merasa baik tentang pekerjaan mereka, mereka mengakui arti pekerjaan, sama artinya jika karyawan menyadari pekerjaan mereka mempengaruhi orang lain, maka mereka tampil lebih baik. Karena karyawan percaya kemampuan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan dengan pekerjaan mereka dalam meningkatkan prestasi kerja.

Hasil temuan ini pemberdayaan psikologis karyawan secara positif mempengaruhi kinerja layanan, seperti yang dilakukan OCB pemberdayaan melibatkan kontrol karyawan, kebebasan, dan informasi untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan dan urusan organisasi. karena pemberdayaan psikologis ditemukan menjadi penekan, efek POS terhadap kinerja. OCBIP memiliki efek mediasi parsial pada hubungan antara pemberdayaan psikologis dan kinerja layanan. Hasil ini juga menemukan bahwa POS dan pemberdayaan psikologis adalah variabel anteseden penting dari OCBIP. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang pengaruh positif OCB terhadap prestasi kinerja layanan yang dilakukan oleh Chiang (2012).

Dalam temuan ini juga menyatakan bahwa Pemberdayaan psikologi memotivasi individu dan meningkatkan meningkatkan kinerja layanan karyawan melalui OCBIP sebagai mediasi perantara yang menyatukan pemberdayaan terhadap kinerja. Banyak peneliti menyatakan bahwa peran mediasi OCBIP belum dipelajari secara ekstensif. Jadi, menambahkan OCBIP sebagai variabel mediasi dalam model penelitian ini akan mengisi gap dalam literatur penelitian ini. Selain itu, karyawan yang diberdayakan bisa bekerja lebih baik daripada karyawan yang kurang diberdayakan. Pemberdayaan psikologis meningkatkan usaha, intensitas usaha, ketekunan, dan fleksibilitas karyawan yang pada akhirnya menghasilkan kinerja yang tinggi. Jika karyawan menganggap dirinya kompeten dan mencari arti dalam pekerjaan mereka, maka kinerja mereka cenderung mencerminkan pemikiran seperti itu.

Penelitian Karavadar (2014) yang berjudul bertujuan untuk melihat peran mediasi OCBIP dalam memperkuat hubungan antara pemberdayaan psikologi dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara pemberdayaan psikologi dan OCBIP secara bersamaan mempengaruhi kinerja layanan. Dalam penelitian ini juga terdapat keterbatasan seperti penelitian ini adalah penelitian cross-sectional dan mungkin data cross-sectional ini tidak memungkinkan untuk menentukan kesimpulan kausal mengenai berbagai hubungan yang dihipotesiskan. Batasan lainnya adalah pelaporan mandiri peserta. Karena bias sumber yang sama ada dalam studi ini, studi longitudinal dan lintas budaya dapat memberikan pemahaman yang lebih baik dalam studi selanjutnya.



## 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi dukungan organisasional dan pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior Islamic perspective*.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik dukungan organisasional yang diberikan terhadap karyawan maka

persepsi karyawan terhadap perusahaan akan baik, begitupun sebaliknya jika semakin buruk dukungan organisasi yang diberikan maka hal tersebut akan menurunkan kinerja pada karyawan.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan psikologi berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan pemberdayaan psikologi akan meningkatkan kinerja dan sebaliknya apabila semakin buruk penerapan pemberdayaan psikologi akan menurunkan kinerja layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa apabila persepsi karyawan PT Ciomas Adisatwa mengenai pemberdayaan psikologi adalah baik maka kinerja layanan akan tinggi.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior Islamic perspective* berpengaruh positif terhadap kinerja layanan. Hal ini berarti bahwa semakin baik perilaku *organizational citizenship behavior Islamic perspective* maka akan meningkatkan kinerja layanan dan sebaliknya apabila semakin buruk penerapan perilaku *organizational citizenship behavior Islamic perspective* maka akan menurunkan kinerja layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa apabila persepsi karyawan PT Ciomas Adisatwa mengenai prosedur untuk melakukan interaksi dengan baik dan sesuai etika islam maka kinerja layanan akan tinggi.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja layanan yang dimediasi *organizational citizenship behavior Islamic perspective*. Hal ini berarti bahwa semakin baik

*organizational citizenship behavior Islamic perspective* maka akan meningkatkan hubungan persepsi dukungan organisasional dan kinerja layana, begitupun sebaliknya apabila semakin buruk *organizational citizenship behavior Islamic perspective* maka akan menurunkan pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja layanan.

5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan psikologi berpengaruh positif terhadap kinerja layanan yang dimediasi *organizational citizenship behavior Islamic perspective*. Hal ini berarti bahwa semakin baik *organizational citizenship behavior Islamic perspective* maka akan meningkatkan hubungan pemberdayaan psikologi dan kinerja layanan, begitupun sebaliknya apabila semakin buruk *organizational citizenship behavior Islamic perspective* maka akan menurunkan pengaruh pemberdayaan psikologi terhadap kinerja layanan.

## 5.2 Saran

PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta perlu memperhatikan lebih, adanya dukungan perusahaan terhadap karyawannya seperti: kesejahteraan semua karyawan baik di bidang kesehatan maupun perijinan, keamanan dalam bekerja. Kemandirian dan peran stressor. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memaksimalkan sumber daya manusia yang ada, sehingga tujuan perusahaan tersebut bisa mendapatkan karyawan karyawan yang berkompeten dan berperan penting dalam bidang yang sudah ada dalam perusahaan, maka telah ditetapkan dalam kinerja suatu perusahaan yang maksimal dan mendukung kinerja

karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan karyawannya, dan dukungan dari organisasi / perusahaan seperti kondisi kerja yang kondusif, kesempatan karir dan penilaian yang adil serta dukungan dari atasan yang dapat berdampak pada peningkatan produktivitas karyawannya. Sumber daya manusia merupakan aset bagi perusahaan oleh karenanya perlu treatment yang tepat agar memberikan kinerja yang baik untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan deskriptif variabel penelitian, diperoleh hasil bahwa persepsi dukungan organisasional, pemberdayaan psikologi, kinerja layanan dan *organizational citizenship behavior Islamic perspective* adalah sedang. Oleh karena itu, hasil penilaian deskriptif maka saran yang diberikan bagi pihak manajemen PT Ciomas Adisatwa untuk meningkatkan tingkat dukungan organisasional. Peningkatan dukungan organisasional dapat dilakukan dengan cara meningkatkan dukungan organisasi terhadap karyawan seperti keadilan, mengakui dan menghargai usaha karyawan, memberi imbalan dan promosi melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan yang diberikan melalui kinerja yang disesuaikan dengan kinerja karyawan, sedangkan pemberdayaan psikologi dapat dilakukan dengan cara membangun individu yang dibentuk dari interaksi antara individu dengan lingkungan kerja yang aktif dan mendorong karyawan untuk berfikir tentang kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Kinerja layanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan rasa empati, kehandalan, daya tanggap, jaminan pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya, kinerja harus dilaksanakan secara konsisten. *organizational citizenship behavior Islamic perspective* dapat dilakukan

dengan cara yang baik dan sesuai dengan etika yang berlaku baik dengan atasan maupun teman sejawat pada setiap personal didalamnya saat melakukan interaksi.

### **1. Penelitian Selanjutnya**

Untuk peneliti selanjutnya, jika ingin melakukan penelitian yang sama demi kesempurnaan penelitian ini. Maka disarankan untuk menggunakan obyek penelitian lain yang dapat memperluas orientasi penelitian dalam populasi dan sampel yang lebih luas dan melakukan penelitian tentang jenis perusahaan yang bergerak di lembaga sektor industri lain sehingga temuan penelitian ini mungkin berbeda dengan temuan di sektor industri lainnya.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian dalam penelitian ini hanya karyawan divisi sumber daya manusia (SDM) di PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta
2. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner tertutup.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afzali, A., Motahari, A.A., & Hatami, S.L. (2014). “Investigating The Influence Of Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment And Organizational Learning On Job Performance: *An Empirical Investigation*”. *Tehnički vjesnik* 21 (3), 623-629.
- Abdulrab. (2018). The Role of Psychological Empowerment as a Mediating Variable between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviour in Malaysian Higher Education Institutions. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2 (3), 1-14, eISSN: 2590-3748.
- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Allen, D., Shore, L., & Griffeth, R. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management* 29 (1), 99–118.



- Amir, F.M. (2015). *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Ahmed, I., Amin, R., & Khan (2012). Theorizing antecedents of Perceived Organizational Support: A Literature review. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12 (5), 692-698.
- Alkerdawy, M. (2014). “The mediating effects of duty orientation on the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior in the public banks of Egypt”. *International Journal of Bussiness and Management*, 9 (8), 155-169.
- Aube, C., Rousseau, V., & Morin, E.M. (2007). Perceived Organizational Support and organizational Commitment: The Moderating Effect of Locus of Control and Work Autonomy. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (5), 479-495.
- Barling, J. & Cooper, C.L (2017). *The SAGE Handbook of Organizational Behavior Micro Perspectives*. London: SAGE Publications Ltd I:
- Borman, W.C., & Motowidlo, S.J. (1997). Human Performance: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Behavior. *New Jersey. Lawrence Erlbaum Associate*.
- Bougie, & Sekaran. 2013. Edisi 5, *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York.
- Bukhari Adil. (2016). Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions. *International Journal of Research Studies in Psychology April*, 5 (2), 41-50. DOI: 10.5861/ijrsp.2016.1375.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1996). A theory of performance. In E.Schmitt, W.C. Borman, & Associates (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35-70). *San Fransisco: Jossey – Bass*.

- Chiang, C.F., & Hsieh, T.S. (2012), "The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: the mediating effects of organizational citizenship behavior", *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1), 180-190.
- Chiang, C.F., & Jang, S. (2008). The antecedents and consequences of psychological empowerment: the case of Taiwan's hotel companies. *Journal of Hospitality and Tourism Research* 32 (1), 40–61.
- Cohen, R.J., and Swerdlik, M.E., 2002. Psychological testing and assessment, an introduction to test and measurement (5th ed.). *New York: McGraw-Hill Higher Education*.
- Conger, J.A., & Kanungo, R.N. (1988) The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*, 13, 471-482.
- Conger, J.A., & Kanungo, R.N. (1988), *The empowerment process: Integrating theory and practice*.
- Conger, J.A., Canugo, R.N., & Menon, S.T. (2000). Charismatic Leadership and Follower Effects. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 747- 767.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, July (56), 55-68.
- Cronin, J.J., & Steven A.T. (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality." *Journal of Marketing*: 125–132.
- Cropanzano, R., & J. (1997). Progress in organizational justice: tunneling through the maze. *International review of industrial and organizational psychology*, 12 317-372.

- Darolia C. R., Kumari P., & Darolia S. (2010). Perceived Organizational Support, Work Motivation, and Organizational Commitment as determinants of Job Performance, *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 36 (1), 69-78.
- Degago, Esayas. (2014). A Study on Impact of Psychological Empowerment on Employee performance in Small and Medium Scale Enterprise Sectors. *European Journal of Business and Management*, 6 (27), pp. 60-71.
- Debora. (2006). Pengaruh Pemberdayaan Kerja dan Psikologis Terhadap Kepercayaan Organisasional dan Kepuasan kerja Dosen Tetap Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8 (2), 61-71.
- Dharmayanti, Diah. (2006). "Analisis dampak *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)." *Jurnal Manajemen Pemasaran 1* (1).
- Drake et al. (2007) menemukan bahwa aktivitas yang inovatif, Dwi dkk. 2007. "Pengaruh Moderasi Sistem Pengendalian Manajemen dan Kejelasan Peran, Pemberdayaan Psikologis, dan Kinerja Manajerial".
- Durrah, O., Khmour, N., Al-abbadi, S., & Saif, N. (2014). The Impact of Psychological Empowerment on the Effectiveness of Job Performance: A Field Study on the Jordanian Private Banks. *European Journal of Business and Management*. 6 (32).
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Fuad Mas'ud, (2004), "Survai Diagnosis Organisasional," Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fulford. M.D & Enz, C.A. (1995). The impact of empowerment on service employees. *Journal of managerial issues*. 7 (2). 161-175.

- Gillet, N., Colombat, P., Michinov, E., Pronost, A.M., & Fouque, R.E. (2013). Procedural justice, supervisor autonomy support, work satisfaction, organizational identification and job performance: the mediating role of need satisfaction and perceived organizational support. *Journal of Advanced Nursing* 00(0), 000–000. doi: 10.1111/jan.12144.
- Gill, S.S., Nisar, Q.A., Azeem, M., & Nadeem S. (2017). Does Leadership authenticity repays mediating role of psychological Empowerment? *WALIA Journal*. 33 (1), 64-73.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality”. *Journal of Marketing* (1994): 125-132.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (1997). *Behavior in Organizations; Understanding and Managing The Human Side of Work*. Prentice-Hall International, Inc. New Jersey.
- Gulsah Karavardar. (2014). Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey. *International Journal of Business and Management*; 9 (4), ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119 URL: <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v9n4p131>
- Gunawan, A. W. & Viyanita, O. (2012). Pemberdayaan Psikologi: Hubungannya dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Afektif. *Media Riset dan Bisnis Manajemen*, 12 (1), 1-17.

- Hamsani, E.T., Sule, H., & Umi, K. (2017). Islamic perspective on competence to increasing organizational citizenship behavior (ocb) with knowledge sharing behavior as a moderation variable of sharia bank employees in the Bangka Belitung Islands Province. *Academy of Strategic Management Journal Volume 16* (3).
- Hwang, P.C., (2005). The effects of transformational and transactional leader behaviors on psychological empowerment and service oriented citizenship behaviors: a model and test of potential differences between full-time and part-time restaurant employees. *Journal of Tourism and Leisure Studies 11* (3), 233–258 (in Chinese).
- Hechanova, M.R., Alampay, R., Benedicto A. & Franco, E.P. (2006). Psychological empowerment, job satisfaction and performance among Filipino service workers. *Asian Journal of Social Psychology, 9*, 72–78.
- Ihtian, Harin. (2014). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Yang Dimediasi Organizational Citizenship Behavior. Di Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. V(1), Februari JBTI.
- Indradevi, R. (2012). The Impact of Psychological Empowerment on Job Performance and Job Satisfaction in India Software Companies. *International Journal of Multidisciplinary Management Studies. 2* (4), 34-48.
- Junaidah, H. (2009). Islamic revival in human resource management practices among selected Islamic organizations in Malaysia. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, 2* (3), 251–267.
- Kamil, N.M., Mohamed, S., Aahad, M., Osman, G., & Khaliq, A. (2014). *Investigating The Dimensionality Of Organisational Citizenship Behaviour From Islamic Perspective (Ocbip): Empirical Analysis Of Business Organisations In*

*Southeast Asia. Asian Academy of Management Journal*, Vol. 19, No. 1, 17–46, 2014.

Kamil, N.M., Mohamed, S., Selladurai, S. & Khalid, N. (2015). The Impact Of Spirituality And Social Responsibility On Organizational Citizenship Behaviour From The Islamic Perspective: Empirical Investigation Of Malaysian Businesses. *Jurnal Komunikasi Malaysian Journal of Communication* Jilid 31(1) 2015: 59-80. E-ISSN: 2289-1528 <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2015-3101-04>.

Kamil, N.M. (2014). *Development of a Scale for Measuring the Construct of Organizational Citizenship Behaviour from the Islamic Perspective*. *Malaysian Management Review* JANUARY-JUNE 2014 Vol. 49 No. 1.

Kamil, N.M. (2012). Organizational citizenship behavior from Islamic perspective and the role of Taqwa: empirical analysis of business organizations in Malaysia. Unpublished doctoral dissertation. International Islamic University Malaysia.

Karatepe, O.M., (2006). Customer complaints and organizational responses: the effects of complainants' perceptions of justice on satisfaction and loyalty. *International Journal of Hospitality Management* 25 (1), 69–90.

Karatape Aga O.M. (2016), "The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance: the mediating role of work engagement", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 Iss 3 pp. - Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-12-2014-0171>

Karavardar Gulsah,. (2014). "Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance and Job Embeddedness: A Research on the Fast Food Industry in Istanbul, Turkey. *International Journal of Business and Management*; Vol. 9 (4); 2014.

- Kazlauskaitė, R., Buciuniene, I., & Turauskas, L. (2012). *Organisational and psychological empowerment in the HRM-performance linkage*. *Employee Relations* Vol. 34 No. 2, 2012 pp. 138-158.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Khan R.U., Ghufran, H. (2018) The Mediating Role of Perceived Organizational Support between Qualitative Job Insecurity, Organizational Citizenship Behavior and Job Performance. *J Entrepren Organiz Manag* 7: 228. doi: 10.4172/2169-026X.1000228.
- Koesindratmono, F., & Septarini, B. G. (2011). Hubungan Antara Masa Kerja dengan Pemberdayaan Psikologis Pada Karyawan PT. Perkebunan Nusantara X (Persero). *Insan*, 13, 1, 50-57.
- Kottke, J.L. & Sharafinski, C.E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48 (4), 1075-1079.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lin a M, & Xiaoyi Wu b, & Qian L,C. (2017). Assessing the effectiveness of empowerment on service quality: A multi level study of Chinese tourism firms. *Tourism Management* 61 (2017) 411e425. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2017.03.001>.
- Lee, J., Weaver, C., & Hrostowski, S. (2011). Psychological Empowerment and Child Welfare Worker Outcomes: A Path Analysis. *Child Youth Care Forum*, 40, 6, 479-497.
- Lynch, PD., Eisenberger, R., Armeli, S. (1999). Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees. *J Appl Psychol* 84, 467-483.

- Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Maula, L.A., & Afriant, T.W.Y. (2017). "Perceived Organizational Support Dan Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Jawa Timur Park 1). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 50 (4)*.
- Meliana, S., & Roy, S. (2018). Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel Intervening Di Hypermart Royal Plaza Surabaya. *AGORA Vol. 6, No. 1, (2018)*.
- Meyerson, S.L., & Kline, T.J.B. (2008). Psychological and Environmental Empowerment: Antecedent and Consequence. *Leadership and Organizational Development Journal, 29 (5), 444-460*.
- Mohamed, S.A., & Maimunah, A. (2015). The Influence of Perceived Organizational Support on Employees' Job Performance. *International Journal of Scientific and research Publications, 5 (4) pp. 1-6*.
- Morrison, E.W., (1996). Organizational Citizen Behavior as a critical link between HRM practices and service Quality, *Human Resources Management 35 (4), 493-512*.
- Nuray Tetik. (2016). The Effects of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Job Performance of Tourist Guides. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6 (2) ISSN: 2222-6990*.  
<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v6-i2/2026>
- Okyireh, M.A.A. & Simpeh, K.N. (2016). Exploring the nature of Psychological Empowerment of women entrepreneurs in a rural setting in greater accra ghana. *Journal of business and managemen sciences. 4 (6). 138-141*



- Olcer, F., Florescu, M.S. (2015). Mediating Effect Of Job Satisfaction In The Relationship Between Psychological Empowerment And Job Performance. *Business Excellence and Management* 5 (1).
- Organ, D.W Podsakoff, P.M, & Mackenzie, S.B. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature Antecedents, and Consequence. USA: Sage Publications, Inc.
- Organ, D.W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: the Good Soldier Syndrome. Lexington Books, Lexington, MA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : *Implication for Further Research*", *Journal of Marketing*, January ,111:124.
- Pelit Elbeyi, (2011). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction : *A study on hotels in Turkey. in International Journal of Contemporary Hospitality Management* · August 2011 DOI: 10.1108/09596111111153475
- Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M., & Blume, B.D. (2009). Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology* , 94 (1), 122–141.
- Priyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Zifatama Publishing, Edisi Revisi.
- Ristig, Kyle. (2009). The impact of perceived organizational support and trustworthiness on trust. *Management Research News*, 32, (7), 659-669. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/01409170910965251>
- Robbins & Judge. (2008). Perilaku Organisasi, buku 1, cetakan 12. Jakarta: Salemba Empat
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), pp698-714.

- Robbins, S.P & Judge T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sabri, P.S.U. (2014). Human Resource Development Climate and Organizational Citizenship Behavior: A Study on The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in The manufacturing Sector of Pakistan. *Sci.Int (Lahore)*, 26 (1), pp. 391-402.
- Sani, A. & Vivin, M.E. (2019). Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance. *Journal of Islamic Marketing* · November 2019
- Sani, A. & Ekowati V.M (2019). Spirituality at work and organizational commitment as moderating variables in relationship between Islamic spirituality and OCB IP and influence toward employee performance. *in Journal of Islamic Marketing* · November 2019 DOI: 10.1108/JIMA-08-2018-0140
- Sanjeev, J. & Santhi, R. (2018). Employees' Tenure and Length of Service and Performance: A Case Study on the Moderating Role of Psychological Empowerment among Supervisors. *International Journal of Business and Management* 2 (2): 01-10, 2018 e-ISSN: 2590-3721.
- Sargolzaei, F., & keshtegar, A.A. (2015). The effect of Psychological empowerment to improve employees' Organizational Citizenship Behavior (study of maskan bank branches management of Zahedan city). *Research Journal of fisheries and hydrobiology*. 10 (9). 605-611
- Schalkwyk, L.-M. v., Els, C., & Rothmann, I. (2011). The Moderating Role of Perceived Organizational Support in the Realtionship Between Workplace Bullying and Turnover Intention Across Sectors in South Africa. *Journal of Human Resource Management*: 384-397.

- Sekaran, U. (2006) *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Shuck, M.B., Rocco, T.S., & Albornoz, C.A. (2011). Exploring Employee Engagement from the Employee Perspective: Implications for HRD. *Journal of European Industrial Training*, 35 (4): 300-325.
- Shore, L. M., & Shore, T. H. 1995. Perceived organizational support and organizational justice. Organizational politics, justice, and support: managing the social climate of the workplace, 149-164.
- Spreitzer, G.M., Kizilos, M.A., & Nason, S.W. (1995). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness satisfaction, and strain. *Journal of Management* 23 (5), 679–704.
- Spreitzer, G.M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 38 (5), 1442-1465.
- Stup, Holden, and Hyde identified competencies in different management areas *Journal of Agribusiness* 23 (Spring 2005):75-91
- Sukmayanti, K.N & Sintaasih, K.D. (2018). The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance with Organizational Citizenship Behavior as Mediation. *IOSR Journal of Business and Management* 20 (5). Ver. IV (May. 2018), PP 01-08.
- Sulaiman, Rahizah. (2018). Measuring and validating the spiritual intention scale. Stream 05: Human Resource Management Interactive session. All content following this page was uploaded by Rahizah Sulaiman on 09 December 2018.
- Sun, X. J. (2016). Psychological Empowerment on Job Performance Mediating Effect of Job Satisfaction. *Psychology*, 7, 584-590.  
<http://dx.doi.org/10.4236/psych.2016.74060>

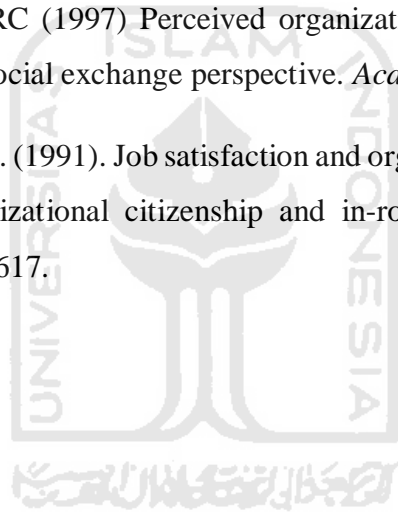
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supomo, B. & Indrianto, N. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE, Yogyakarta, Edisi Pertama.
- Thomas, K.W., & Velthouse, B.A. (1990). "Cognitive elements of empowerment: an interpretative model of intrinsic task motivation". *Academy of Management Review*. 15: 4-666.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Tuan, L.T, & Rajendran, D, & Chris R, & Dinh C, K. (2019) Customer value co-creation in the business-to-business tourism context: The roles of corporate social responsibility and customer empowering behaviors. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 39 (2019) 137–149. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.04.002>.
- Yen, R.H.J., Lin, Y.L., Tai, S.H., (2004). The impacts of service climate on service-oriented citizenship behavior – the mediating roles of psychological empowerment and role definition. *Management Review* 23 (1), 25–48 (in Chinese).
- Yongxing. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *anales de psicología*, 2017, 33 (3) (october), 708-713.
- Zeithaml, V.A. (1998). "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence." *Journal of Marketing* 52 (3) (1988): 2–22

Wann Yih, Wu., & Htaik, Sein. (2011). *The Impact Of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, And Organizational Commitment On Job Performance In Hotel Industry. The 11 International DSI And The 16th APDSI Joint Meeting*, Taipei,Taiwan, July 12-16, 2011. Retrieved from <http://iceb.nccu.edu.tw/proceedings/APDSI/2011/web/session/theimpactsofperceivedorganizationalsupport.pdf>

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden., R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.

Wayne SJ, Shore LM, Liden RC (1997) Perceived organizational support and leader member exchange: A social exchange perspective. *Acad Manag J* 40, 82-111.

Williams, L.J., & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management*, 17, 601–617.





## LAMPIRAN



## QUESTIONNAIRE

### A. Pendahuluan

Kami mohon bantuan bapak/ibu untuk mengisi setiap pertanyaan dalam survey ini dan memeriksa dengan teliti agar tidak ada satu nomor pun yang terlewat. Tidak ada yang dinilai salah dalam survey ini. Semua jawaban adalah benar, asalkan sesuai dengan pendapat bapak/ibu. Oleh karena itu kami mohon bapak/ibu dapat mengisi survey ini dengan sejujurnya.

### B. Identitas Responden

Sebelum menjawab pertanyaan dalam Questionnaire ini, mohon saudara mengisi data berikut terlebih dahulu dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang telah disediakan:

1. Jenis kelamin saudara : Laki-Laki Perempuan
2. Berapa usia saudara :  20-28 tahun 29-36 tahun 37-44 tahun 45-52 tahun
3. Apa pendidikan terakhir saudara : SMA/SMK D1 D3  S1
4. Berapa lama saudara bekerja diperusahaan : 1-3 tahun 4-7 tahun 8-11 tahun  
 <12 tahun

C. Petunjuk Pengisian Questionnaire

1. Jawablah pernyataan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya.
2. Isilah kolom pernyataan dibawah ini dengan tanda (√) sesuai dengan pendapat anda (Pilihlah Satu Jawaban Saja)
3. Keterangan jawaban responden  
STS = Sangat Tidak Setuju.  
TS = Tidak Setuju.  
N = Netral.  
S = Setuju.  
SS = Sangat Setuju.

A. Persepsi Dukungan Organisasional (*Perceived organizational support*)

Petunjuk pengisian

Lingkarilah angka pada jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 3 = Netral (N)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Organisasi menghargai kontribusi karyawan					
2.	Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan					
3.	Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan					
4.	Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan					



5.	Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik.					
6.	Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan					
7.	Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan					
8.	Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja.					

**B. Kuesioner Pemberdayaan Psikologi (*Psychology empowerment*)**

Lingkarkanlah angka pada jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 3 = Netral (N)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Meaning</b>						
1.	Pekerjaan yang saya lakukan selalu bermakna bagi diri saya					
2.	Aktivitas pekerjaan saya bermakna secara pribadi bagi saya					
3.	Pekerjaan yang saya lakukan sangat penting untuk saya					
<b>Competence</b>						
1.	Saya yakin tentang kemampuan saya untuk melakukan pekerjaan saya					

2.	Saya percaya diri tentang kemampuan saya untuk melakukan kegiatan pekerjaan saya					
3.	Saya telah menguasai keterampilan yang diperlukan untuk pekerjaan saya					
<b>Determination</b>						
1.	Saya dapat memutuskan sendiri bagaimana cara mengerjakan pekerjaan saya					
2.	Saya memiliki kebebasan dalam menentukan bagaimana saya menyelesaikan pekerjaan saya					
<b>Impact</b>						
1.	saya memiliki pengaruh yang besar terhadap apa yang terjadi dalam perusahaan saya.					
2.	Saya memiliki kendali yang tinggi atas apa yang terjadi di perusahaan saya					
3.	Saya memiliki pengaruh yang penting terhadap apa yang terjadi pada perusahaan saya					

**C. Kuesioner Perilaku organisasi kewarganegaraan dalam persepsi islam  
(Organizational citizenship behavior from Islamic perspective)**

Lingkarkanlah angka pada jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 3 = Netral (N)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Altruism</b>						
1	Saya melakukan pekerjaan saya sebaik mungkin demi mendapatkan keridhaan Allah.					
2	Saya mengandalkan pahala Allah hanya ketika saya berbuat baik.					
3	Saya dengan tulus membantu rekan kerja saya demi mendapatkan keridhaan Allah.					

4	Saya berusaha untuk memperbaiki kesalahan atas inisiatif saya agar sesuai dengan ajaran Islam.					
5	Sebagai seorang Muslim, saya merasa berkewajiban untuk memberikan pekerjaan yang berkualitas karena saya dibayar untuk layanan saya.					
6	Saya sangat merasa harus bekerja karena itu adalah ibadah kepada Allah.					
7	Sebagai seorang Muslim, ketika saya terganggu, saya memastikan itu tidak mempengaruhi pekerjaan saya.					
8	Saya merasa berkewajiban untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan dengan pekerjaan.					
9	Saya merasa murka ilahi Allah akan turun atas saya jika saya tidak bekerja dengan rajin untuk apa saya dibayar.					
10	Demi Allah, saya menerima tanggung jawab yang bukan merupakan bagian dari pekerjaan saya					

***Civic virtue***

1	Saya berpartisipasi aktif dalam pertemuan organisasi.					
2	Jika saya menemukan organisasi saya tidak melakukan hal yang benar, saya merasa berkewajiban untuk melakukan perubahan positif.					
3	Saya menyiapkan hadiah khusus untuk rekan kerja yang bekerja keras.					
4	Saya memikirkan cara untuk mengembangkan organisasi saya.					
5	Saya membantu rekan kerja lain yang memiliki beban kerja berat.					
6	Saya tinggal setelah jam kerja untuk membantu karyawan lain.					

7	Saya tinggal di kantor saat istirahat untuk membantu rekan kerja saya dalam pekerjaan mereka.					
<b>Advocating high moral standards</b>						
1	Saya mendorong rekan kerja untuk mengamati ajaran Islam saat melakukan pekerjaan mereka.					
2	Saya merasa berkewajiban untuk menyuarakan tindakan tidak Islami di organisasi saya.					
3	Dengan rendah hati saya menyarankan rekan kerja saya tentang Islam.					
4	Saya merasa tidak enak ketika tidak bisa melakukan koreksi terhadap tindakan yang salah di organisasi saya sesuai dengan Islam					
<b>Removal of harm / Penghapusan Kerugian</b>						
1	Saya berbicara dengan baik tentang organisasi saya, bahkan jika saya tidak suka kebijakannya.					
2	Demi Allah, saya mendorong rekan kerja saya untuk menghormati organisasi meskipun saya menentang kebijakannya.					
3	Meskipun saya mungkin tidak senang dengan kebijakan organisasi saya, saya memang melindungi sumber daya organisasi.					
4	Saya mengorientasikan karyawan baru meskipun tidak diharuskan dari saya.					

**D. Kuesioner Kinerja Layanan (Service performance)**

Lingkarilah angka pada jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban berikut:

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 3 = Netral (N)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Time</b>						
1.	Saya memberikan pelayanan yang baik					

2.	Saya konsisten dalam memberikan pelayanan					
3.	Proses pelayanan yang saya berikan cepat					
<b>Accesibility</b>						
1.	Lokasi mudah dijangkau oleh transportasi					
<b>Completeness</b>						
1.	Pelanggan puas dengan fasilitas yang diberikan					
2.	Tempat parkir yang aman dan nyaman					
3.	Penerangan disetiap area cukup terang					
<b>Courtesy</b>						
1.	Saya ramah dan bersahat terhadap pelanggan					
2.	Saya selalu tanggap dan respon cepat dalam melayani					
3.	Saya dapat menangani segala keluhan pelanggan.					
4.	Saya dapat menangani dan mengutamakan kebutuhan pelanggan.					
<b>Responsiveness</b>						
1.	Saya bersedia membantu pelanggan					
2.	Saya memberikan informasi secara jelas					

#### Lampiran 5 Data Persepsi Dukungan Organisasional

RES	Identitas Responden				Perceived Organizational Support (POS)							
	Gender	Umur	Masa Kerja	Pendidikan	POS 1	POS 2	POS 3	POS 4	POS 5	POS 6	POS 7	POS 8
1	1	1	4	1	5	2	5	4	4	4	3	4
2	2	2	3	2	4	4	4	4	5	5	3	3
3	1	4	1	1	5	2	5	5	5	5	3	4
4	2	1	1	1	5	4	5	4	5	4	3	3
5	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3

6	1	1	3	3	5	2	5	5	5	5	3	3
7	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
8	1	4	1	1	5	2	4	5	5	5	5	5
9	1	2	1	2	5	4	4	4	4	4	3	4
10	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	1	3	3	1	5	3	5	5	4	4	4	3
12	1	2	1	3	4	3	5	5	4	4	4	3
13	1	4	4	2	5	3	5	4	5	5	4	3
14	2	1	1	1	5	2	5	4	5	5	3	4
15	1	1	3	1	5	2	5	4	5	5	3	4
16	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4
17	1	2	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5
18	2	4	1	1	4	2	4	4	4	4	3	4
19	1	1	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3
20	1	3	1	1	5	4	5	5	5	5	2	5
21	1	1	4	1	4	4	4	5	4	5	3	4
22	2	4	1	3	5	4	5	5	4	5	3	4
23	1	2	1	1	5	2	5	5	5	5	3	4
24	1	1	3	2	5	2	5	5	4	4	4	3
25	1	3	4	1	4	3	4	4	5	3	4	3
26	1	2	1	1	5	4	4	4	4	3	3	3
27	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
28	2	1	1	1	4	2	2	4	3	4	2	4
29	2	4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	4
30	1	1	3	1	4	3	4	4	4	5	4	4
31	1	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4
32	2	3	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5
33	1	1	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3
34	2	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4
35	1	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3
36	1	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
37	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
38	1	1	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3
39	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	3	2	2	5	4	4	4	4	4	2	5
41	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4
42	2	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4
43	1	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4
44	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5

45	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
46	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4
47	1	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4
48	2	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	3	1	2	3	2	4	4	2	4	2	3
50	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
51	2	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4
52	1	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3
53	2	2	3	1	4	2	4	4	3	4	3	3
54	2	1	1	1	5	4	2	4	3	3	4	3
55	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
56	2	1	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5
57	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
58	1	1	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3
59	2	3	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4
60	2	2	4	1	4	3	3	3	2	3	3	4
61	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
62	2	4	2	3	5	3	4	5	3	4	3	5
63	2	3	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4
64	1	1	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4
65	2	3	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4
66	2	1	2	1	4	3	4	4	3	4	3	5
67	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	1	1	1	1	4	3	4	4	4	5	4	4
69	2	3	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4
70	2	4	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4
71	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	2	1	1	1	4	2	3	3	4	4	2	4
73	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3
74	2	4	1	1	4	3	4	4	5	4	4	4
75	2	2	1	1	5	3	5	5	4	4	4	3
76	1	1	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3
77	2	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3
78	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3
79	1	3	1	1	5	4	4	5	4	4	4	5
80	2	1	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4
81	2	4	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4
82	2	1	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3
83	1	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4

84	2	1	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4
85	1	3	2	1	3	3	3	5	4	4	3	3	3
86	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
87	2	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
88	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5
89	1	3	1	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4
90	2	2	1	1	4	4	5	4	4	5	3	3	4
91	2	4	2	1	4	5	2	4	4	4	3	3	4
92	2	3	1	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
93	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	2	2	1	1	4	3	2	4	3	4	4	4	4
95	2	1	2	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
96	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3
97	1	2	1	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3
98	2	2	1	1	4	5	4	5	3	5	5	5	5
99	2	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4
100	1	3	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5
101	2	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
102	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	2	3	2	1	4	5	3	3	4	4	4	4	5
104	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	2	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
106	2	1	2	1	4	3	4	4	4	5	3	3	4
107	2	3	1	3	4	3	4	5	4	4	4	4	2
108	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2
109	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2
110	2	1	1	1	4	2	5	4	5	4	2	2	2
111	2	1	1	3	5	5	5	5	4	5	3	3	2
112	2	3	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4

Lampiran 6 Data Pemberdayaan Psikologi

RES	Identitas Responden				Psychological Empowerment										
	Gender	Umur	Masa Kerja	Pendidikan	PE 1	PE 2	PE 3	PE 4	PE 5	PE 6	PE 7	PE 8	PE 9	PE 10	PE 11
1	1	1	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3
2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
3	1	4	1	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	2	1	1	1	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3
5	1	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3



6	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	1	4	1	1	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3
9	1	2	1	2	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4
10	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3
11	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
13	1	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
14	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
15	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5
16	1	3	1	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
17	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	4	1	1	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3
19	1	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5
20	1	3	1	1	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	3
21	1	1	4	1	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2
22	2	4	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
23	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	1	1	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
25	1	3	4	1	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4
26	1	2	1	1	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	3
27	2	1	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4
28	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	4	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
30	1	1	3	1	4	5	5	4	5	2	4	4	4	3	4
31	1	4	2	1	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4
32	2	3	1	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
33	1	1	4	1	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5
34	2	2	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4
35	1	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	1	4	2	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4
37	2	2	1	1	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3
38	1	1	4	1	3	4	3	3	5	4	2	4	4	4	4
39	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	1	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4
41	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	2	3	3	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
43	1	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	5
44	1	1	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3

45	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
46	1	1	2	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
47	1	4	1	1	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4
48	2	4	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	1	3	1	2	3	4	2	3	4	3	2	1	2	2	2
50	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	3
51	2	1	3	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
52	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
56	2	1	3	1	4	4	3	3	3	3	2	2	5	4	4
57	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	1	1	3	1	3	4	3	3	4	4	2	2	5	3	4
59	2	3	1	3	4	4	4	5	3	3	4	2	4	1	2
60	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2
61	2	1	1	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2
62	2	4	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
63	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
64	1	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
66	2	1	2	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
67	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2
68	1	1	1	1	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3
69	2	3	2	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
70	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
71	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
72	2	1	1	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
73	1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	2	4	1	1	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4
75	2	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
76	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2
78	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
79	1	3	1	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
80	2	1	1	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3
81	2	4	1	1	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2
82	2	1	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	1	3	1	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4

84	2	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
85	1	3	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
86	2	1	1	3	3	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5
87	2	2	4	1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
88	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
89	1	3	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
90	2	2	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	2	4	2	1	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4
92	2	3	1	1	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3
93	1	2	1	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
94	2	2	1	1	2	3	4	4	5	4	2	5	5	3	3
95	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
96	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
97	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4
98	2	2	1	1	3	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4
99	2	2	2	1	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
100	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
101	2	1	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
102	1	4	1	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
103	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	2	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
105	2	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
106	2	1	2	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
107	2	3	1	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3
108	2	1	1	1	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4
109	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
110	2	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
111	2	1	1	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
112	2	3	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2

Lampiran 7 Data Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspektive

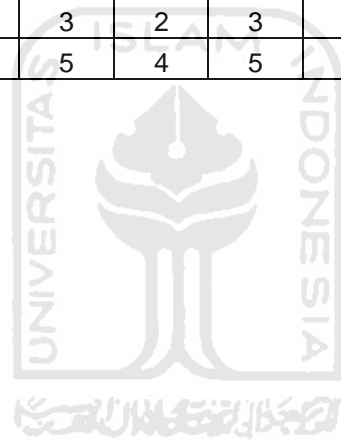
R	Identitas Responden				Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspektive																				
	G	U	M K	P	OCB 1	OCB 2	OCB 3	OCB 4	OCB 5	OCB 6	OCB 7	OCB 8	OCB 9	OCB 10	OCB 11	OCB 12	OCB 13	OCB 14	OCB 15	OCB 16	OCB 17	OCB 18	OCB 19	OCB 20	
1	1	1	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
3	1	4	1	1	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
8	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	
10	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	3	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	4	4	2	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
14	2	1	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	1	1	3	1	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
16	1	3	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	1	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
18	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
19	1	1	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
20	1	3	1	1	4	4	3	5	5	5	5	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
21	1	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

22	2	4	1	3	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
23	1	2	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4
24	1	1	3	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
25	1	3	4	1	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
26	1	2	1	1	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
27	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	4	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	5	4
30	1	1	3	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
31	1	4	2	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
33	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
34	2	2	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	1	4	2	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	2	1	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
38	1	1	4	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	1	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
40	1	3	2	2	3	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
41	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	2	3	3	1	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
43	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4
44	1	1	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	1	1	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	1	4	1	1	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	4	3	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

49	1	3	1	2	3	3	4	3	5	5	4	5	3	5	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3
50	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	2	1	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3
52	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4
53	2	2	3	1	4	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3
54	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
55	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	1	3	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
57	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	1	1	3	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
59	2	3	1	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	2	4	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	2	5	3	5	2	5
61	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	2	3	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
64	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
65	2	3	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
66	2	1	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
67	2	2	1	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	5	4	5
68	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3
69	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
70	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4
71	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
72	2	1	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

76	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
78	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	
79	1	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	
80	2	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	2	4	
81	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	
82	2	1	4	1	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
83	1	3	1	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
84	2	1	1	1	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
85	1	3	2	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	2	1	1	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
87	2	2	4	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
88	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
89	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
91	2	4	2	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	2	3	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
93	1	2	1	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	
95	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
96	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
97	1	2	1	3	3	4	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	2	2	1	1	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	
99	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
100	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2	3	2	
101	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
102	1	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	

103	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
104	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
105	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
106	2	1	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
107	2	3	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
108	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
109	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	
110	2	1	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
111	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	2	3	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4





Lampiran 8 Kinerja Layanan

R	Identitas Responden				Kinerja Layanan												
	Gender	Umur	Masa Kerja	P	SP 1	SP 2	SP 3	SP 4	SP 5	SP 6	SP 7	SP 8	SP 9	SP 10	SP 11	SP 12	SP 13
1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	3	2	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
3	1	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	3	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	1	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
8	1	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	2	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
10	2	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	3	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	1	2	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	4	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	1	1	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	1	1	3	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
16	1	3	1	1	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3
17	1	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
18	2	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
19	1	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
20	1	3	1	1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	1	1	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	4	1	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5
23	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
24	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
25	1	3	4	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
26	1	2	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4
27	2	1	3	4	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4
28	2	1	1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	4	4	1	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
30	1	1	3	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
31	1	4	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	2	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
33	1	1	4	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
34	2	2	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	1	3	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

36	1	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3
37	2	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
38	1	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
39	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	
40	1	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	
41	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
42	2	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	1	2	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
44	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
46	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	1	4	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	2	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	1	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
50	2	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	
51	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
52	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
53	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	2	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
55	2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	
56	2	1	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
57	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	1	1	3	1	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
59	2	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
60	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	2	1	1	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
62	2	4	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
63	2	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	
64	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
65	2	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
66	2	1	2	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
67	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
68	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
69	2	3	2	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
70	2	4	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
71	2	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
72	2	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
73	1	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	2	4	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	

75	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
76	1	1	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	2	1	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
79	1	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
81	2	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	2	1	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
83	1	3	1	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
84	2	1	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
85	1	3	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
86	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	2	2	4	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4
88	2	1	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
89	1	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
90	2	2	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3
91	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
92	2	3	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
93	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
94	2	2	1	1	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4
95	2	1	2	1	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4
96	2	3	1	1	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3
97	1	2	1	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5
98	2	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5
99	2	2	2	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
100	1	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
103	2	3	2	1	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4
104	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	2	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4
106	2	1	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
107	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
109	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
110	2	1	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
111	2	1	1	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3
112	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3

Lampran 9 Data Hasil Uji Validitas

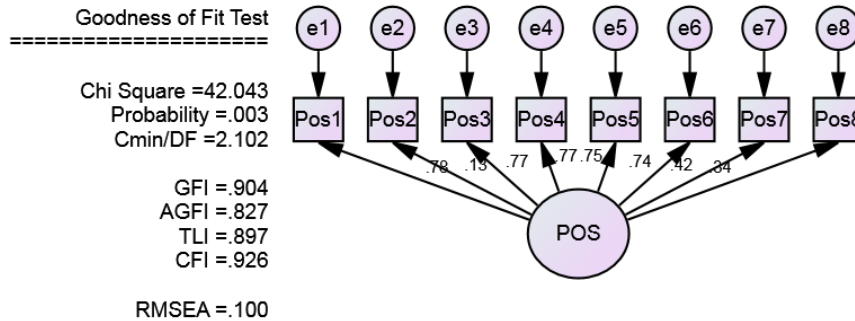
Variabel	Indikator	r hitung	p-value	r tabel	Keterangan
<b>Perceived Organizational Support (POS)</b>	POS1	0.826	0.000	0.312	Valid
	POS2	0.670	0.000	0.312	Valid
	POS3	0.837	0.000	0.312	Valid
	POS4	0.834	0.000	0.312	Valid
	POS5	0.861	0.000	0.312	Valid
	POS6	0.829	0.000	0.312	Valid
	POS7	0.473	0.002	0.312	Valid
	POS8	0.516	0.001	0.312	Valid
<b>Psychological Empowerment</b>	PE1	0.768	0.000	0.312	Valid
	PE2	0.741	0.000	0.312	Valid
	PE3	0.718	0.000	0.312	Valid
	PE4	0.802	0.000	0.312	Valid
	PE5	0.695	0.000	0.312	Valid
	PE6	0.388	0.013	0.312	Valid
	PE7	0.577	0.000	0.312	Valid
	PE8	0.762	0.000	0.312	Valid
	PE9	0.806	0.000	0.312	Valid
	PE10	0.701	0.000	0.312	Valid
	PE11	0.768	0.000	0.312	Valid
<b>Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspektive</b>	OCB1	0.634	0.000	0.312	Valid
	OCB2	0.718	0.000	0.312	Valid
	OCB3	0.657	0.000	0.312	Valid
	OCB4	0.500	0.001	0.312	Valid
	OCB5	0.393	0.012	0.312	Valid
	OCB6	0.557	0.000	0.312	Valid
	OCB7	0.522	0.001	0.312	Valid
	OCB8	0.437	0.005	0.312	Valid
	OCB9	0.542	0.000	0.312	Valid
	OCB10	0.392	0.012	0.312	Valid
	OCB11	0.726	0.000	0.312	Valid
	OCB12	0.676	0.000	0.312	Valid
	OCB13	0.813	0.000	0.312	Valid
	OCB14	0.668	0.000	0.312	Valid
	OCB15	0.689	0.000	0.312	Valid
	OCB16	0.789	0.000	0.312	Valid

	OCB17	0.810	0.000	0.312	Valid
	OCB18	0.604	0.000	0.312	Valid
	OCB19	0.831	0.000	0.312	Valid
	OCB20	0.664	0.000	0.312	Valid
	OCB21	0.754	0.000	0.312	Valid
	OCB22	0.502	0.001	0.312	Valid
	OCB23	0.607	0.000	0.312	Valid
	OCB24	0.819	0.000	0.312	Valid
	OCB25	0.801	0.000	0.312	Valid
<b>Service performance</b>	SP1	0.771	0.000	0.312	Valid
	SP2	0.651	0.000	0.312	Valid
	SP3	0.719	0.000	0.312	Valid
	SP4	0.533	0.000	0.312	Valid
	SP5	0.835	0.000	0.312	Valid
	SP6	0.822	0.000	0.312	Valid
	SP7	0.871	0.000	0.312	Valid
	SP8	0.739	0.000	0.312	Valid
	SP9	0.670	0.000	0.312	Valid
	SP10	0.612	0.000	0.312	Valid
	SP11	0.557	0.000	0.312	Valid
	SP12	0.797	0.000	0.312	Valid
	SP13	0.705	0.000	0.312	Valid

Lambran 10 Rangkuman Data Hasil Uji Reliabiliti

No	Variabel	Koefisien Alpha Cronbach's	Nilai Kritis	Keterangan
1	Perceived Organizational Support (POS)	0.875	0.6	Reliabel
2	Psychological Empowerment	0.889	0.6	Reliabel
3	Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspektive	0.938	0.6	Reliabel
4	Service performance	0.917	0.6	Reliabel

Lampiran 11 Data Hasil Uji Indikator



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Pos1 <---	POS	1.000				
Pos2 <---	POS	.225	.175	1.286	.199	
Pos3 <---	POS	1.356	.166	8.189	***	
Pos4 <---	POS	1.090	.132	8.249	***	
Pos5 <---	POS	1.111	.139	7.976	***	
Pos6 <---	POS	1.007	.128	7.840	***	
Pos7 <---	POS	.665	.157	4.244	***	
Pos8 <---	POS	.539	.156	3.462	***	

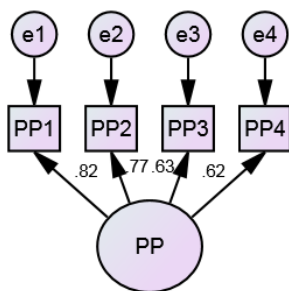
Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
Pos1 <---	POS	.779
Pos2 <---	POS	.130
Pos3 <---	POS	.768
Pos4 <---	POS	.773
Pos5 <---	POS	.750
Pos6 <---	POS	.738
Pos7 <---	POS	.419
Pos8 <---	POS	.345

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
POS	.240	.052	4.656	***	
e1	.156	.027	5.840	***	
e2	.707	.095	7.432	***	
e3	.307	.052	5.952	***	
e4	.192	.033	5.902	***	
e5	.231	.038	6.113	***	
e6	.203	.033	6.204	***	
e7	.496	.069	7.231	***	
e8	.515	.070	7.312	***	

**Lampiran 12 Hasil Uji Indikator Pemberdayaan Psikologi**



**Goodness of Fit Test**

Chi Square =.436  
Probability =.509  
Cmin/DF =.436

GFI =.998  
AGFI =.980  
TLI =1.022  
CFI =1.000

RMSEA =.000

**Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PP1 <--- PP	1.000				
PP2 <--- PP	1.006	.148	6.805	***	
PP3 <--- PP	1.055	.180	5.876	***	
PP4 <--- PP	.951	.165	5.776	***	

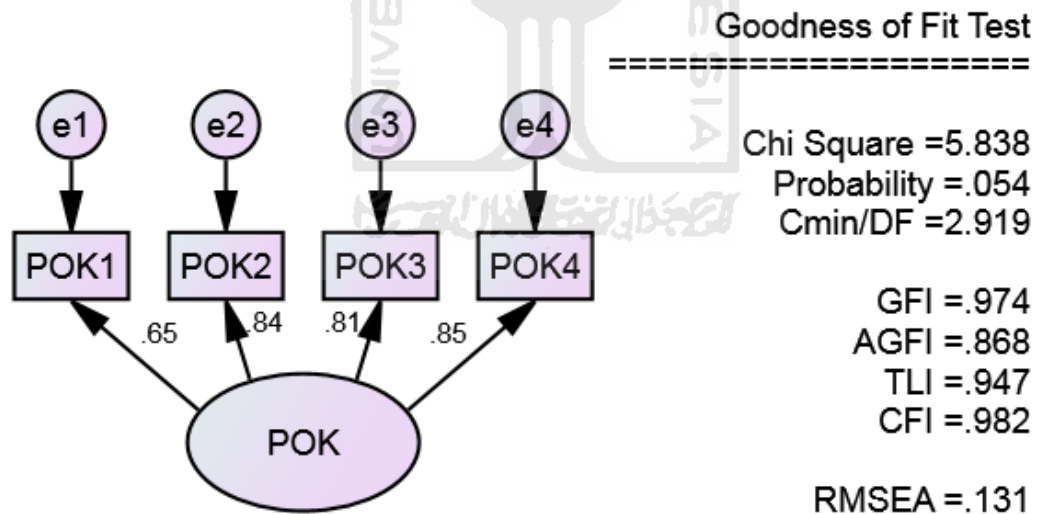
**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
PP1 <--- PP	.822
PP2 <--- PP	.773
PP3 <--- PP	.626
PP4 <--- PP	.615

**Variiances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PP	.180	.040	4.498	***	
e1	.086	.024	3.550	***	
e2	.123	.027	4.506	***	
e3	.312	.050	6.221	***	
e4	.268	.043	6.280	***	

**Lampiran 13 Data Hasil Uji Indikator OCBIP**





**Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
POK1 <--- POK	1.000				
POK2 <--- POK	1.454	.204	7.138	***	
POK3 <--- POK	1.402	.200	7.002	***	
POK4 <--- POK	1.214	.169	7.186	***	

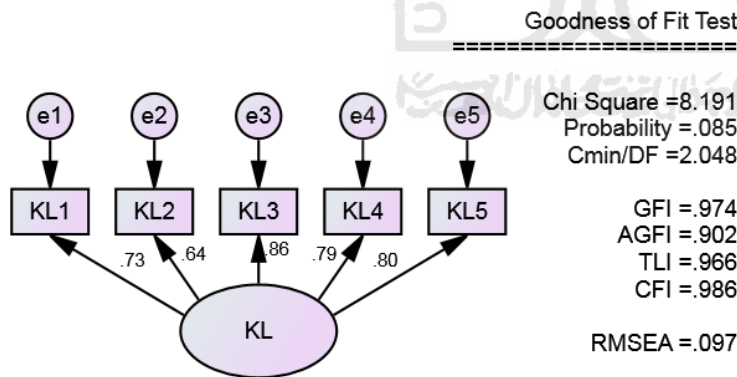
**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
POK1 <--- POK	.646
POK2 <--- POK	.838
POK3 <--- POK	.814
POK4 <--- POK	.848

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
POK	.120	.033	3.625	***	
e1	.168	.025	6.732	***	
e2	.108	.022	4.957	***	
e3	.121	.022	5.402	***	
e4	.069	.015	4.751	***	

**Lampiran 14 Data Hasil Uji Indikator Kinerja Layanan**



**Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

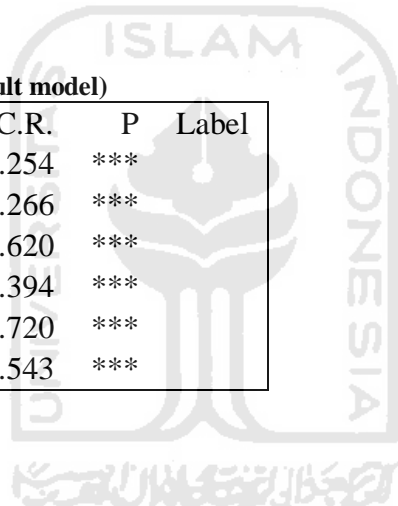
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL1	<--- KL	1.000				
KL2	<--- KL	.857	.136	6.284	***	
KL3	<--- KL	1.110	.131	8.462	***	
KL4	<--- KL	.879	.112	7.856	***	
KL5	<--- KL	.975	.122	7.971	***	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

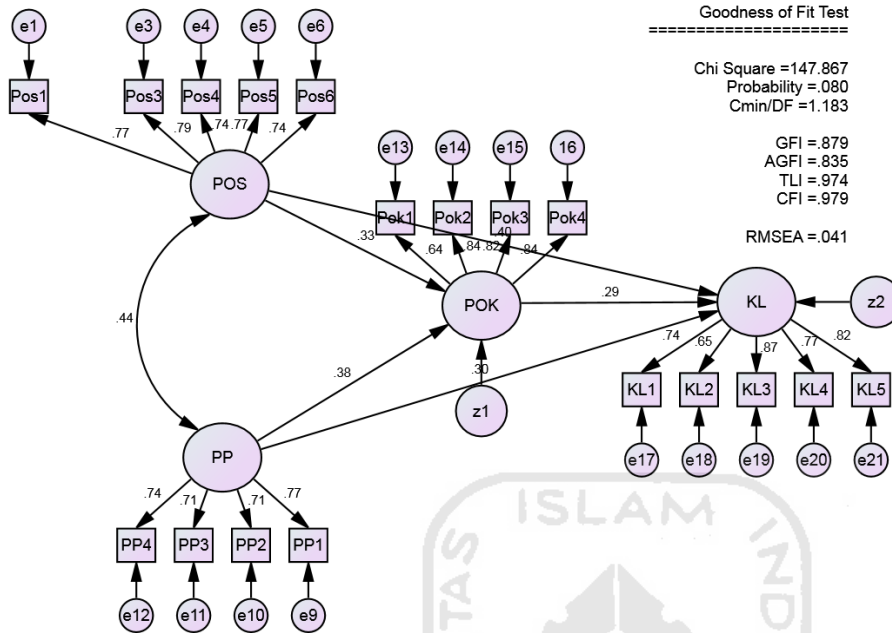
		Estimate
KL1	<--- KL	.730
KL2	<--- KL	.637
KL3	<--- KL	.862
KL4	<--- KL	.788
KL5	<--- KL	.800

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KL	.245	.058	4.254	***	
e1	.215	.034	6.266	***	
e2	.264	.040	6.620	***	
e3	.104	.024	4.394	***	
e4	.116	.020	5.720	***	
e5	.131	.024	5.543	***	



Lampiran 15 Data Hasil Uji Hipotesis



Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	Label
POK	<--- POS	.234	.080	2.907	.004
POK	<--- PP	.331	.107	3.089	.002
KL	<--- POK	.419	.152	2.752	.006
KL	<--- PP	.375	.128	2.925	.003
KL	<--- POS	.402	.102	3.937	***
Pos1	<--- POS	1.000			
Pos3	<--- POS	1.394	.164	8.474	***
Pos4	<--- POS	1.056	.134	7.904	***
Pos5	<--- POS	1.157	.140	8.279	***
Pos6	<--- POS	1.014	.129	7.843	***
PP1	<--- PP	1.000			
PP2	<--- PP	.991	.139	7.104	***

		Estimate	S.E.	C.R.	Label
PP3	<--- PP	1.278	.183	6.982	***
PP4	<--- PP	1.229	.168	7.302	***
Pok1	<--- POK	1.000			
Pok2	<--- POK	1.470	.202	7.267	***
Pok3	<--- POK	1.431	.200	7.169	***
Pok4	<--- POK	1.211	.167	7.261	***
KL5	<--- KL	1.000			
KL4	<--- KL	.860	.095	9.086	***
KL3	<--- KL	1.116	.105	10.645	***
KL2	<--- KL	.871	.095	9.203	***
KL1	<--- KL	1.020	.117	8.679	***

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate
POK	<--- POS	.330
POK	<--- PP	.381
KL	<--- POK	.292
KL	<--- PP	.300
KL	<--- POS	.396
Pos1	<--- POS	.773
Pos3	<--- POS	.787
Pos4	<--- POS	.740
Pos5	<--- POS	.775
Pos6	<--- POS	.738
PP1	<--- PP	.766
PP2	<--- PP	.711
PP3	<--- PP	.707
PP4	<--- PP	.741
Pok1	<--- POK	.640
Pok2	<--- POK	.840
Pok3	<--- POK	.824
Pok4	<--- POK	.839
KL5	<--- KL	.823
KL4	<--- KL	.769
KL3	<--- KL	.865
KL2	<--- KL	.646
KL1	<--- KL	.743



**Covariances: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
POS	<--> PP	.085	.025	3.424	***	
e21	<--> e18	.075	.022	3.472	***	
e3	<--> e21	-.049	.019	-2.576	.010	
e4	<--> e21	.031	.016	1.870	.061	
e10	<--> e13	.049	.018	2.756	.006	

**Correlations: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate
POS	<--> PP	.440
e21	<--> e18	.431
e3	<--> e21	-.273
e4	<--> e21	.192
e10	<--> e13	.309

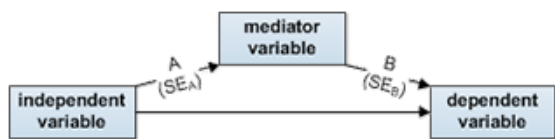
**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
POS	.236	.051	4.625	***	
PP	.157	.035	4.414	***	
z1	.075	.021	3.582	***	
z2	.087	.021	4.226	***	
e1	.159	.027	6.003	***	
e3	.281	.048	5.846	***	
e4	.217	.035	6.265	***	
e5	.211	.035	5.987	***	
e6	.203	.032	6.288	***	
e9	.110	.020	5.404	***	
e10	.151	.025	5.981	***	
e11	.256	.043	6.026	***	
e12	.194	.034	5.704	***	
e13	.170	.025	6.820	***	
e14	.106	.021	5.189	***	
e15	.115	.021	5.469	***	
16	.073	.014	5.208	***	
e21	.116	.020	5.793	***	
e20	.125	.020	6.292	***	
e19	.102	.020	5.022	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e18	.259	.038	6.757	***	
e17	.206	.032	6.466	***	

Lampiran Efek Mediasi dengan Sobeltest

**1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasional Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Perilaku Organisasi Kewarganegaraan**



A:  ?

B:  ?

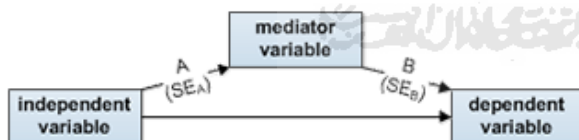
SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.00609515  
 One-tailed probability: 0.02242305  
 Two-tailed probability: 0.04484610

**2. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja Layanan Dimediasi Perilaku Organisasi Kewarganegaraan**



A:  ?

B:  ?

SE<sub>A</sub>:  ?

SE<sub>B</sub>:  ?

**Calculate!**

Sobel test statistic: 2.05803212  
 One-tailed probability: 0.01979353  
 Two-tailed probability: 0.03958705

**Surat Keterangan**  
**Nomer : ket/250/082020**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bagyo Susanto  
NIK : 10048263  
Jabatan : Head PT Ciomas Adisatwa  
Unit Kerja : Pt Ciomas Adisatwa Unit Yogya

Menerangkan bahwa Mahasiswa/Mahasiswi di bawah ini:

Nama : MARFUATUN  
NIM : 17911065  
Universitas : Universitas Islam Indonesia  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen

Bahwa nama tersebut di atas telah melaksanakan Penelitian Tugas Akhir S2 dengan Judul " PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASIONAL DANPEMBERDAYAAN PSIKOLOGI TERHADAP KINERJA LAYANAN DIMEDIASI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ISLAMIC DI PT CIOMAS ADISATWA YOGYAKARTA" di Pt Ciomas Adisatwa Yogyakarta sesuai surat kaprodi Manajemen Program Magister Universitas Islam Indonesia nomor0561/PS.II.B.3/VII/2020 tanggal 11 juli 2020 perihal Permohonan ijin yang di laksanakan pada bulan Agustus2020

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta 11 Agustus 2020



Bagyo Susanto  
Head PT Ciomas Adisatwa Yogyakarta

**Surat Keterangan**  
**Nomer : ket/25/082020**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bagyo Susanto  
NIK : 10048263  
Jabatan : Head PT Ciomas Adisatwa  
Unit Kerja : Pt Ciomas Adisatwa Unit Yogya

Menerangkan bahwa Mahasiswa/Mahasiswi di bawah ini:

Nama : MARFUATUN  
NIM : 17911065  
Universitas : Universitas Islam Indonesia  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen

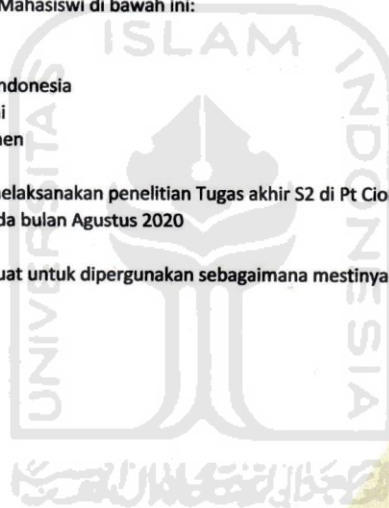
Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian Tugas akhir S2 di Pt Ciomas Adisatwa Unit Yogya yang di laksanakan pada bulan Agustus 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Yogyakarta 11 Agustus 2020



Bagyo Susanto





Yogyakarta 02 Agustus 2020

Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian  
Nomer : B/1125/082020  
Kepada YTH  
Ketua Program Studi Manajemen  
Program Magister Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
Di Tempat

Dengan Hormat

Berdasarkan Surat Permohonan Dari Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Nomor : 0561/PS.II.B.3/VII/2020 Tanggal 11 Juli 2020 perihal Permohonan Ijin Penelitian Dari:

Nama : MARFUATUN  
NIM : 17911065  
Universitas : Universitas Islam Indonesia  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen

Bersama ini kami sampaikan dengan hormat bahwa kami dapat menerima permohonan tersebut agar pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Demikian Kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami



Bagyo Susanto  
Head Pt Ciomas Adisatwa