

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DI SUN ISLAND HOTEL & SPA LEGIAN**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana  
Manajemen (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**I Made Bayu Mahendra**

**NPM: 15 03 22438**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**AGUSTUS 2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN DI SUN ISLAND HOTEL & SPA LEGIAN**



**Disusun oleh:**

**I Made Bayu Mahendra**

**NPM: 15 03 22438**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Th. Agung M. Harsiwi", is placed below the "Pembimbing" label.

**Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.**

**Tanggal 13 November 2020**

## Skripsi

### **PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SUN ISLAND HOTEL & SPA LEGIAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

I Made Bayu Mahendra  
NPM :150322438

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 18 Desember 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

#### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

##### **Ketua Panitia Penguji**

**Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.**

##### **Anggota Panitia Penguji**

**Koeshartono D., Drs., MM.**

**Tegar Setya Putra, S.E., M.Si.**

**Yogyakarta, 18 Desember 2020  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 157/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 18 Desember 2020 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si. (Ketua Penguji)
2. Drs.D. Koeshartono, MM. (Anggota)
3. Tegar Satya Putra, SE., M.Sc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : I Made Bayu Mahendra  
NPM : 150322438

Dinyatakan

**Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi I Made Bayu Mahendra telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SUN ISLAND HOTEL & SPA LEGIAN**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiaris sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang diperoleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 November 2020

Yang menyatakan



**I Made Bayu Mahendra**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Di Sun Island Hotel & Spa Legian”.

Penulisan skripsi ditujukan sebagai syarat kelengkapan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi bagi penulis. Dengan segenap kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan YME yang senantiasa memberikan berkat dan penyertaanNYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Mama Mieke, Papa Gede, Papa Ismullah, Mama Erni, Kakak Cynthia, Adik Salsa, Adik Aldi, Adik Obith, Adik Aqilla, Adik Ocha dan keluarga besar yang telah memberikan doa, semangat, dan segala bentuk dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Ibu Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan ilmu, waktu, tenaga, motivasi, nasihat, dan arahan sehingga skripsi terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Ibu Debora Wintriasi H., S.E., M.M., Msc. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Sun Island Hotel & Spa Legian beserta segenap karyawan Sun Island Hotel & Spa Legian yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner sehingga skripsi terselesaikan dengan lancar.
7. Untuk para sahabat yang saya cintai dan kasihi, yang selalu siap sedia membantu, mendorong dan selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi. Grup Gdz Mdz, grup Rumah Dinas Sosial, grup asik-asik, grup SQUAD 15.
8. Keluarga besar HMPSM khususnya HRD HMPSM angkatan 15,16 dan 17 yang akan selalu saya rindukan, terimakasih untuk doa, dukungan dan pengalamannya selama berdinamika bersama.

9. Anggota kelompok KKN 76 Sintang-Sekadau; Satria, Yovan, Rosa dan teman-teman lainnya terima kasih sudah memberikan pengalaman berdinamika bersama dan juga terima kasih atas motivasi dan hiburannya.
10. Keluarga besar SISPALA Dharma Cita Ganeca, terima kasih sudah memberikan dukungan, motivasi, doa, dan hiburannya.
11. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama di bangku kuliah.

Penulis menyadari skripsi ini banyak kekurangan. Demi perbaikan yang akan datang, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Demikian penulis dapat sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, 13 November 2020  
Penulis



I Made Bayu Mahendra

## DAFTAR ISI

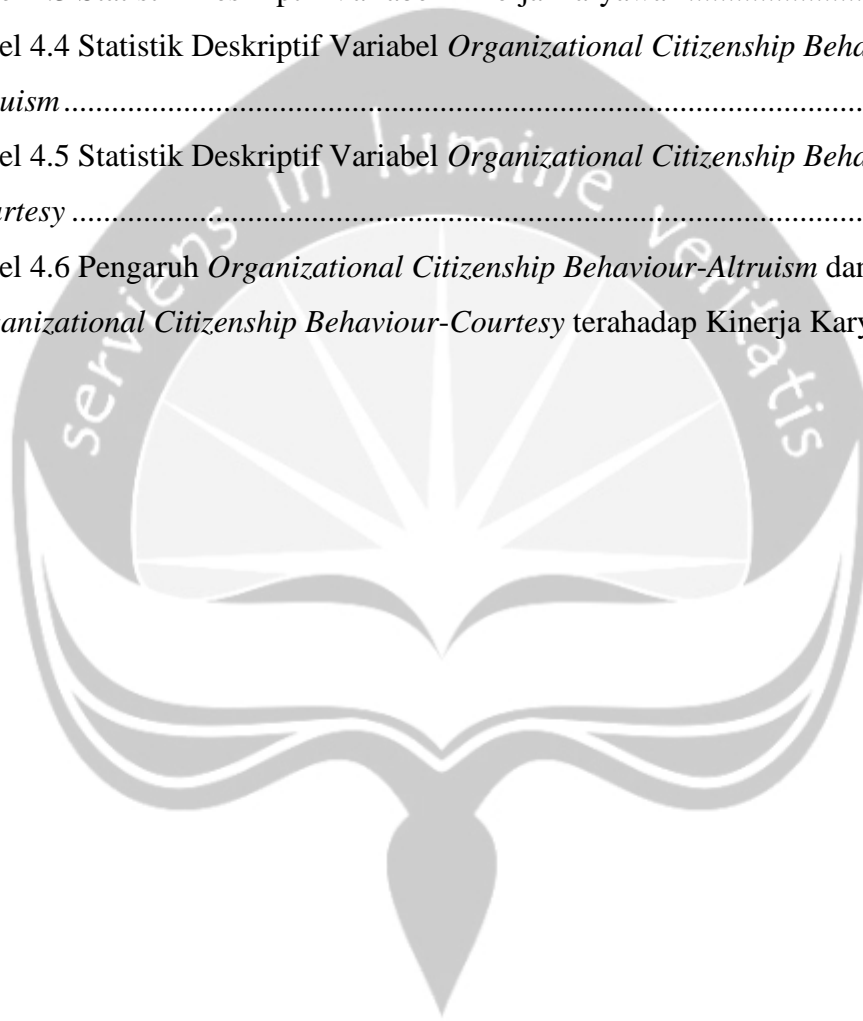
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Abstrak .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Laporan .....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Organizational Citizenship Behaviour .....	10
2.2 Kinerja Karyawan .....	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Penelitian.....	22
2.5 Hipotesis .....	24
BAB III .....	26
METODOLOGI PENELITIAN .....	26
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.3 Metode Pengambilan sampel .....	27
3.4 Data dan Sumber Data .....	28
3.5 Instrumen Penelitian .....	29



3.6	Metode Pengukuran Data .....	29
3.7	Metode Pengujian Instrumen .....	30
3.7.1	Uji Validitas.....	30
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.8	Metode Analisis Data .....	31
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	31
3.8.2	Analisis Regresi Berganda.....	32
BAB IV	.....	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	35
4.1	Hasil Pengujian Instrumen.....	35
4.2	Karakteristik Responden.....	38
4.3	Statistik Deskriptif.....	39
4.4	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior-Altruism dan Organizational Citizenship Behavior-Courtesy terhadap Kinerja Karyawan .....	43
4.5	Pembahasan .....	44
BAB V	.....	48
PENUTUP	.....	48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Implikasi Manajerial.....	49
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	51
5.4	Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA	.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	48
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	49
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour-Altruism</i> .....	50
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organizational Citizenship Behaviour-Courtesy</i> .....	51
Tabel 4.6 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour-Altruism</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour-Courtesy</i> terhadap Kinerja Karyawan ...	53



## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....</u>	32
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

<u>LAMPIRAN I Kuesioner Penelitian</u> .....	66
<u>LAMPIRAN II Hasil Kuesioner Penelitian</u> .....	70
<u>LAMPIRAN III Uji Validitas dan Reliabilitas</u> .....	85
<u>LAMPIRAN IV Hasil Analisis Deskriptif</u> .....	94
<u>LAMPIRAN V Hasil Analisis Regresi</u> .....	97



# **PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SUN ISLAND HOTEL & SPA LEGIAN**

**Disusun oleh:**

**I Made Bayu Mahendra**

**NPM: 15 03 22438**

**Pembimbing**

**Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si.**

## **Abstrak**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memahami variabel-variabel yang signifikan dan positif untuk membantu menciptakan perilaku yang menguntungkan dalam organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behaviour* terhadap karyawan. Penelitian ini secara khusus menetapkan pengaruh altruisme (*altruism*) terhadap kinerja karyawan dan pengaruh sopan santun (*courtesy*) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di Sun Island Hotel & Spa Legian, dari 77 kuesioner yang dibagikan kepada responden, ada 72 kuesioner yang kembali dan dapat diolah.

Data yang didapat dari responden diolah menggunakan software SPSS. Data diolah menggunakan metode *purposive sampling*. Menggunakan uji validitas dan reliabilitas. menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan *organizational citizenship behaviour-altruism* (OCB-A) dan *organizational citizenship behaviour-courtesy* (OCB-C) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini membantu perusahaan untuk lebih memahami pentingnya dimensi-dimensi yang ada dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan mengelola peran aktif karyawan sebagai salah satu aset perusahaan yang berharga dan dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas perusahaan.

**Kata kunci:** *organizational citizenship behaviour-altruism, organizational citizenship behaviour-courtesy, kinerja karyawan.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang terdiri atas sekelompok orang yang bekerja untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan perusahaan pada umumnya adalah untuk mencapai keuntungan dan melanjutkan keberlangsungan hidup dalam jangka panjang, perusahaan hadir untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat. Perusahaan dituntut untuk selalu berperan aktif, berinovasi dan merespon kebutuhan secara cepat dalam tahap pengembangan, peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalam organisasi menjadi syarat penting demi kelancaran tujuan perusahaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak, pemikir dan perencana dalam suatu organisasi baik (institusi/perusahaan). Menurut Hasibuan (2012), sumber daya manusia didefinisikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan. SDM memiliki fungsi sebagai aset berharga suatu perusahaan yang dapat dilatih dan dikembangkan, tanpa adanya peran SDM tidak mungkin perusahaan dapat bergerak dan berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral dari SDM di dalam perusahaan sangat dibutuhkan. Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor penentu untuk mendapatkan hasil kinerja karyawan semaksimal mungkin.

Kinerja karyawan merupakan kemampuan fisik dan psikologis dalam melaksanakan tugas dengan cara tertentu sesuai kewenangan dan tanggung jawab yang dapat diukur dengan skala penilaian mulai dari yang paling kecil yaitu penilaian kinerja individu, sedang yaitu kinerja tim hingga yang paling besar yaitu kinerja perusahaan. Penilaian kinerja menurut Rivai (2004) dalam Suwanto dan Priansa (2011), penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Oleh karena itu Sumber Daya Manusia (SDM) berkewajiban untuk mengoptimalkan hasil kinerja karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam menyelesaikan tugasnya. Secara keseluruhan kinerja yang ditunjukkan akan berdampak baik atau berdampak buruk dalam mengontrol kualitas *output* yang dihasilkan. Ketika karyawan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan dari perusahaan dan bahkan ada beberapa karyawan yang mengerjakan tugasnya di luar jam kerja yang sudah ditetapkan (lembur), dalam istilah manajemen perilaku seperti ini disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Saat melaksanakan tugasnya karyawan pasti memiliki kejenuhan yang ditimbulkan dari berbagai faktor diluar perusahaan yang mengakibatkan penurunan kualitas dan kuantitas dalam mencapai target perusahaan, contohnya seperti adanya masalah keluarga, kejadian yang tidak diinginkan saat berada di perjalanan menuju kantor, dan sebagainya. Dengan adanya faktor tersebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan



kinerja karyawan agar target perusahaan tetap bisa tercapai, semakin sering diterapkannya OCB maka akan semakin baik juga kinerja karyawannya. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memahami variabel-variabel yang dapat membantu menciptakan perilaku menguntungkan dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu karyawan saat melakukan tugas selain tugas rutin yang bersifat wajib dalam melakukan peran lebih dan dilakukan dengan sepenuh hati, tanpa mengharapkan imbalan (*reward*) dari perusahaan. Menurut Robbins dan Judge (2019), individu yang merasa bahwa rekan kerja mendukung mereka, lebih cenderung terlibat dalam perilaku saling membantu daripada rekan kerja yang memiliki hubungan antagonis (suka menentang/melawan). Individu dengan ciri kepribadian memiliki harga diri yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang pada akhirnya mengarahkannya untuk lebih banyak terlibat dalam OCB. Menurut Daniels *et al.*, (2006) dalam Chelagat *et al.*, (2015), OCB didefinisikan sebagai perilaku ekstra melakukan tugas-tugas di tempat kerja selain tugas-tugas rutin pegawai, OCB membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam jangka panjang dibandingkan dengan jangka pendek. Pandangan Koys (2001) dalam Chelagat *et al.*, (2015), OCB berdampak positif terhadap profitabilitas organisasi bukan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Shapiro *et al.*, (2004) dalam Chelagat *et al.*, (2015), mendefinisikan perlakuan karyawan berdasarkan perlakuan organisasi, jika organisasi menunjukkan sikap positif maka karyawan bereaksi sesuai dengan perlakuan itu.

(Allison *et al.*, 2001 dalam Hendrawan *et al.*, 2017) mendefinisikan OCB ke dalam 5 dimensi yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, antara lain (a) *altruism*, yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan membantu karyawan lain dalam melakukan pekerjaan yang sudah ditentukan yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional tanpa adanya paksaan. (b) *conscientiousness*, yaitu perilaku yang menunjukkan kinerja dari persyaratan yang melebihi standar minimum seperti kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan. (c) *sportmanship*, yaitu larangan-larangan membuat isu yang dapat merusak meskipun ada perasaan kesal. Seperti kemampuan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas yang bersifat mengeluh dan tidak membesarkan masalah di luar proporsinya. (d) *civic virtue*, yaitu perilaku yang mengambil partisipasi secara sukarela dan dorongan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik profesional maupun sosial alamiah. (e) *courtesy*, yaitu perilaku yang meringankan masalah-masalah dalam pekerjaan yang dihadapi orang lain.

Unsur-unsur OCB yang meningkatkan kinerja meliputi: unsur-unsur yang menambah modal sosial, membantu atau elemen altruistik, unsur dihasilkan dengan menghemat waktu atau pemecahan masalah, dan elemen lain yang memberikan dukungan sosio-emosional dengan meningkatkan semangat atau mengembangkan budaya pengasuhan (Turnipseed dan Rassuli, 2005 dalam Chelagat *et al.*, 2015).

Peneliti memilih OCB sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan karena mencakup seluruh tingkat lini manajemen, baik manajemen tingkat pertama, tengah, dan manajemen puncak, sehingga karyawan diperlakukan sebagai pemain kunci untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kinerja perusahaan.

Manfaat OCB dalam perusahaan, yaitu (a) saling membantu agar mempercepat tugas sesama rekan kerja, dapat meningkatkan produktivitas rekan kerja. (b) menolong manajer untuk mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan untuk menaikkan efektivitas unit kerja. (c) karyawan lama yang menolong karyawan baru dalam melaksanakan orientasi kerja dapat membantu perusahaan meminimalkan pengeluaran biaya perusahaan dalam keperluan tersebut. (d) Sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan (saling memberi informasi pekerjaan sesama rekan kerja). (e) meningkatkan kapasitas perusahaan untuk dapat beradaptasi terhadap lingkungan (sesama karyawan secara sukarela membagikan informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan berbagi saran tentang bagaimana untuk menanggapi perubahan tersebut sehingga perusahaan dapat menyesuaikan dengan cepat).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah di susun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior-Altruism* (OCB-A) berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sun Island Hotel & Spa Legian?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior-Courtesy* (OCB-C) berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sun Island Hotel & Spa Legian?

### 1.3 Batasan Masalah

Perlu adanya batasan masalah agar permasalahan yang diteliti menjadi jelas dan tidak luas. Batasan masalah tersebut meliputi:

#### 1. *Organizational Citizenship Behavior*

Perilaku ekstra melakukan tugas-tugas di tempat kerja selain tugas-tugas rutin pegawai. OCB membantu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya dalam jangka panjang dibandingkan dengan jangka pendek, didefinisikan sebagai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Daniels *et al.*, 2006 dalam Chelagat *et al.*, 2015).

Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Chelagat *et al.*, (2015) dengan judul *Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance in Banking Sector, Nairobi County, Kenya* mendapatkan hasil penelitian dimensi *altruism* dan *courtesy* berpengaruh signifikan dan memiliki efek positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu penelitian ini ingin melanjutkan dan mengetahui apakah sektor perbankan dan perhotelan bisa mendapatkan hasil yang serupa jika berfokus pada dua dimensi OCB yang sama yaitu *altruism* (OCB-A) yang mempunyai arti membantu rekan kerja lain yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi tanpa mengharapkan imbalan dari perusahaan (secara sukarela), melalui *altruism* karyawan dapat berbagi pengetahuan, keahlian, dan saling memberikan semangat kepada rekan tim dan *courtesy* (OCB-C) yang mempunyai arti membantu meringankan atau memecahkan masalah yang dihadapi oleh rekan kerja, *courtesy* juga berarti mencegah terjadinya suatu masalah. *Courtesy* memungkinkan karyawan berdiskusi dengan rekan tim sebelum

memulai suatu tindakan yang mungkin mempengaruhi keputusan akhir, ide dasarnya adalah untuk menghindarkan rekan kerja bekerja lebih keras (meringankan beban kerja) (Organ *et al.*, (2006).

## **2. Kinerja Karyawan**

Menurut Barney (1991) dalam Dahie *et al.*, (2016) kinerja adalah proses berkelanjutan untuk masalah kontroversial antara peneliti organisasi. Kinerja organisasi tidak hanya berarti mendefinisikan masalah tetapi juga untuk solusi masalah (Hefferman dan Flood 2000 dalam Dahie *et al.*, 2016). Menurut Daft (2000) dalam Dahie *et al.*, (2016), kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien menggunakan sumber daya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior-Altuism* (OCB-A) terhadap kinerja karyawan Sun Island Hotel & Spa Legian.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior-Courtesy* (OCB-C) terhadap kinerja karyawan Sun Island Hotel & Spa Legian.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi perusahaan yaitu Sun Island Hotel & Spa Legian sebagai informasi untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi karyawan, meningkatkan produktivitas kinerja karyawan, dan menjadi bahan untuk evaluasi bagi perusahaan.

### 2. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi bagi masyarakat atau peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya *Organizational Citizenship Behavior-Altruism (OCBA)* dan *Organizational Citizenship Behavior-Courtesy (OCBC)*.

## 1.6 Sistematika Laporan

Sistematika laporan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, dalam tiap bab dilengkapi dengan sub bab masing-masing. Garis besar laporan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian yang berkaitan dengan objek pembahasan. Mencakup *Organizational Citizenship Behavior*, kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian yang mencakup waktu dan wilayah penelitian, populasi, sampel data, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, metode pengujian instrumen dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil pengujian instrumen, karakteristik responden, deskriptif statistik dan pembahasan analisis data terkait dengan penelitian terdahulu.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan pembahasan sebelumnya, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan. Bab ini menguraikan juga implikasi manajerial, keterbatasan dalam melakukan penelitian, dan disertai saran untuk mengatasi keterbatasan penelitian.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan dan positif dalam *Organizational Citizenship Behaviour-Altruism* (OCB-A) terhadap kinerja karyawan. Hal ini menandakan semakin kuat diterapkannya *altruism* atau sifat tolong-menolong secara sukarela di Sun Island Hotel & Spa Legian, sebagai tanda persahabatan dan komitmen karyawan kepada perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.
2. Ada pengaruh signifikan dan positif dalam *Organizational Citizenship Behaviour-Courtesy* (OCB-C) terhadap kinerja karyawan. Hal ini menandakan semakin kuat diterapkannya *courtesy* atau sifat sopan santun kepada rekan kerja di Sun Island Hotel & Spa Legian maka akan membangun komitmen kepada perusahaan di antara karyawan dan manajer yang pada



akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja karyawan dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan di Sun Island Hotel & Spa Legian. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk lebih memahami pentingnya dimensi-dimensi yang ada dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan mengelola peran aktif karyawan sebagai salah satu aset perusahaan yang berharga dan dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas perusahaan.

Analisis deskriptif pada variabel kinerja karyawan diperoleh hasil nilai *mean* antara 4,23-4,66 dengan nilai rata-rata sebesar 4,42 termasuk dalam kategori sangat tinggi, yang berarti kinerja karyawan di Sun Island Hotel & Spa Legian sudah cukup baik, dengan adanya sikap responsif antar karyawan menjadi faktor utama yang harus dipertahankan oleh perusahaan. Diharapkan untuk perusahaan agar tetap mempertahankan, memperhatikan dan meningkatkan lebih baik lagi responsif antar karyawan untuk dapat bersaing dengan kompetitor di bidang yang sama.

Variabel *Organizational Citizenship Behaviour-Altruism* memiliki nilai *mean* antara 4,10-4,59 dengan rata-rata *mean* sebesar 4,40 termasuk dalam kategori sangat tinggi, yang berarti sikap saling membantu secara sukarela di Sun Island Hotel & Spa Legian sudah cukup baik. Manfaat diterapkannya *altruism* antara lain, karyawan yang membantu rekan kerjanya akan mempercepat tugas rekan kerjanya dan akan meningkatkan produktivitas rekan kerja, seiring berjalannya waktu

perilaku yang ditonjolkan untuk menolong karyawan mampu membantu menyebarkan *best practice* pada seluruh unit kerja atau tim, karyawan dapat saling membantu untuk menyelesaikan permasalahan dalam pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat mempergunakan waktu untuk melaksanakan tugas lain seperti membuat perencanaan, karyawan lama yang menolong karyawan baru dalam melaksanakan orientasi kerja dapat membantu perusahaan meminimalkan pengeluaran biaya perusahaan dalam keperluan tersebut, meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki antar karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan membantu manajer menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.

Variabel *Organizational Citizenship Behaviour-Courtesy* memiliki nilai *mean* antara 4,10-4,61 dengan rata-rata *mean* sebesar 4,32 termasuk dalam kategori sangat tinggi, yang berarti nilai perilaku kesopanan di Sun Island Hotel & Spa Legian sudah cukup baik. Manfaat diterapkannya *courtesy* antara lain, menghindari terjadinya konflik dengan sesama rekan kerja, membantu manajer terhindar dari krisis manajemen dan konflik manajemen, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan (saling memberi informasi pekerjaan sesama rekan kerja), meningkatkan kapasitas perusahaan untuk dapat beradaptasi terhadap lingkungan (sesama karyawan secara sukarela membagikan informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan berbagi saran tentang bagaimana untuk menanggapi perubahan tersebut sehingga perusahaan dapat menyesuaikan dengan cepat). Dengan adanya sifat *courtesy* yang tinggi antar

karyawan akan mampu menguatkan dan mendukung rekan kerja ketika rekan kerja mengalami tekanan saat sedang dalam kondisi menurun.

OCB-*Altruism* dan OCB-*Courtesy* harus tetap dijaga dengan cara meningkatkan perhatian sesama rekan kerja untuk membangun rasa saling memiliki dalam perusahaan, meningkatkan tanggung jawab dan kepentingan bersama dalam melaksanakan tugas, meningkatkan kerjasama tim untuk membangun kekompakan dalam mencapai tujuan, menanamkan sifat empati saat rekan kerja mengalami kesulitan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan dalam penulisan, keterbatasan yang ada sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Sun Island Hotel & Spa Legian yang merupakan salah satu hotel Sun Island Bali, sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan pada semua hotel Sun Island Bali atau perusahaan lain.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan di level manajemen tingkat pertama (*Front Office, Housekeeping, Accounting, FB Service, FB Kitchen, SPA, Security, Engineering*) di Sun Island Hotel & Spa Legian, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasikan pada manajemen tingkat tengah dan manajemen puncak.
3. Kuesioner hanya dititipkan melalui HRD saat pandemi Covid-19 menggunakan map berisikan *hard copy* kuesioner, dikarenakan perusahaan

sedang menjalankan adaptasi kebijakan baru terkait *new normal* dengan menerapkan *physical distancing* sehingga peneliti tidak dapat melihat secara langsung proses pengisian kuesioner.

4. Dalam pengisian kuesioner responden menilai kinerja karyawan menurut pandangannya sendiri, pada kenyataannya setiap orang akan menilai kinerjanya baik dan tidak mungkin buruk di perusahaan, sehingga penilaian menjadi kurang akurat.
5. Item kuesioner kinerja karyawan secara khusus belum menjelaskan hubungan kerjasama individu karyawan dalam membantu karyawan lainnya, sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman saat responden mengisi kuesioner.

#### **5.4 Saran**

Dari keterbatasan yang dialami oleh peneliti, maka disarankan bagi penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Jika penelitian selanjutnya menggunakan perusahaan Sun Island Bali, diharapkan penelitian dilakukan pada keseluruhan hotel dari Sun Island Bali atau perusahaan lain pada bidang lain sehingga peneliti dapat memberikan perbandingan agar pembahasan menjadi lebih luas dan lebih menarik.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada keseluruhan lini sehingga mendapatkan hasil penelitian secara lebih luas. Persepsi karyawan pada lini pertama bisa jadi berbeda dengan persepsi karyawan pada

manajemen tingkat tengah dan manajemen puncak karena orientasi dan karakteristik pekerjaan yang berbeda.

3. Peneliti diharapkan dapat membagikan kuesioner, dan mendampingi responden dalam pengisian kuesioner secara langsung, agar hasil data kuesioner yang diperoleh lebih akurat. Dengan adanya adaptasi kebijakan baru tentang *new normal* pada perusahaan, responden seharusnya diberikan spesifikasi yang lebih jelas, misalnya sebelum pandemi COVID-19 terjadi. Karena terdapat perbedaan kinerja karyawan sebelum dan saat terjadinya pandemi.
4. Peneliti diharapkan menambahkan nama dalam identitas pengisian kuesioner, untuk dijadikan acuan kepada atasan perusahaan dalam mempertimbangkan penilaian kinerja karyawannya, sehingga atasan bisa menilai karyawan lebih akurat. Secara idealnya penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh atasan langsung, bukan oleh karyawan bersangkutan.
5. Pada item kinerja karyawan peneliti diharapkan dapat menjelaskan hubungan antara individu karyawan dalam membantu karyawan lainnya, sehingga peneliti mendapatkan hasil kuesioner yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, F., & Petrik, A. (2016). *Employee Performance as the Impact of Transformational Leadership and Job Satisfaction in Pt Anugerah Baru Denpasar* (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Baghkhashti, F., & Enayati, T. (2015). The Connection between Organizational Citizenship Behavior and Job Performance of the Personnel of Amol City Health Center. *Management and Administrative Sciences Review*, 4(2), 429-437.
- Chelagat, L. J., Chepkwony, P. K., & Kemboi, A. (2015). Effect Of Organizational Citizenship Behavior On Employee Performance In Banking Sector, Nairobi County, Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 5(4), 55-61.
- Dahie, A. M., Takow, M. A., Nur, A. H., & Osman, M. M. (2016). Organizational Culture And Employee Performance At Telecommunication Firms In Mogadishu-Somalia. *International Journal in Commerce, IT & Social Sciences*, 3(1), 30-41.
- Ghozali, I., (2013), "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Habeeb, S. (2019). Relation between Organisational Citizenship Behavior, Workplace Spirituality and Job Performance in BFSI sector in India. *Problems and perspectives in management*, (17, Iss. 1), 176-188
- Hasibuan, Malayu. 2012, "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Hazratian, T., Khadivi, A., Abbasi, B. & Ghojazadeh, M. (2015). Association between organizational citizenship behavior and educational performance of faculty members in Tabriz University of medical sciences- 2014. *Research and Development in Medical Education*, 4(2), 81–84.

- Hendrawan, A., Sucahyawati, H., dan Indriyani (2017), “Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara”, *Journal Article*, Pengajar Akademi Maritim Nusantara
- Kuncoro, M. (2013), *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 4, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mantofani, N. & Djastuti, I., (2016), “Pengaruh Fun At Work Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dengan Kepuasan Kerja dan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening”. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 5(4), pp. 1-9.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M. and MacKenzie, S.B. (2006), *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*, Sage, Beverly Hills, CA.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Shanker, M. (2018). *Organizational citizenship behavior in relation to employees' intention to stay in Indian organizations. Business Process Management Journal.*
- Sekaran, U. dan Bougie. (2013), *Research Methods for Business A Skill Building Approach (6<sup>th</sup> Edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Setyawan, A., (2018), "Pengaruh Tayangan Lokasi pada Film "Filosofi Kopi 2: Ben & Jody Terhadap Niat Berkunjung ke Kedai Filosofi Kopi Jogja yang dimediasi oleh Sikap Audience"
- Sugiyono. (2012), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, (2013), “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta: Bandung.

Suwanto dan Donni Juni Priansa (2011), *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Alfabeta: Bandung.

Wijaya, T., (2010), "*Analisis Multivariat: Teknik Olah Data Untuk Skripsi Tesis dan Disertai Menggunakan SPSS*", Yogyakarta: Universitas Atma Jaya







## **KUESIONER PENELITIAN**

Perkenalkan nama saya I Made Bayu Mahendra, mahasiswa program studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dalam rangka penulisan skripsi sarjana (S1) dengan judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI SUN ISLAND HOTEL & SPA LEGIAN”**. Dalam pengisian kuesioner ini, dimohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi beberapa pertanyaan yang telah disediakan dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang dianggap tepat. Penulis mengharapkan kejujuran dalam pengisian kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/Saudari. Atas kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab kuesioner ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebenar-benarnya.

### **LEMBAR KUESIONER**

#### **1. Identitas responden**

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:	<input type="checkbox"/> < 20 Tahun	<input type="checkbox"/> 41-50 Tahun
		<input type="checkbox"/> 20-30 Tahun	<input type="checkbox"/> > 50 Tahun
		<input type="checkbox"/> 31-40 Tahun	
		<input type="checkbox"/> 41-50 Tahun	
Departemen	:	<input type="checkbox"/> Front Office	<input type="checkbox"/> FB Service
		<input type="checkbox"/> Housekeeping	<input type="checkbox"/> SPA
		<input type="checkbox"/> Accounting	<input type="checkbox"/> Security
		<input type="checkbox"/> FB Kitchen	<input type="checkbox"/> Engineering
		<input type="checkbox"/> Other	
Masa bekerja	:	<input type="checkbox"/> < 1 Tahun	<input type="checkbox"/> 5-10 Tahun
		<input type="checkbox"/> 1-5 Tahun	<input type="checkbox"/> >10 Tahun

## 2. Informasi kuesioner

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dimohon untuk menjawab pernyataan yang diajukan dengan melingkari (O) salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan, jawaban dari responden diklasifikasi menjadi pilihan jawaban yaitu:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

KINERJA KARYAWAN						
No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
1	Saya bersedia untuk melakukan semua tugas saya di perusahaan.	STS	TS	N	S	SS
2	Saya memastikan saya selalu yang pertama tiba di kantor.	STS	TS	N	S	SS
3	Saya mengamati aturan perusahaan untuk tugas yang seharusnya saya selesaikan.	STS	TS	N	S	SS
4	Saya telah menerima rekomendasi untuk kualitas yang baik dari pekerjaan saya.	STS	TS	N	S	SS
5	Saya telah dinilai sebagai salah satu karyawan yang berkinerja baik di perusahaan.	STS	TS	N	S	SS
6	Saya menerapkan banyak usaha saat melakukan tugas saya.	STS	TS	N	S	SS
7	Saya meninggalkan kantor terlambat dan berusaha untuk melakukan lebih banyak pekerjaan untuk perusahaan.	STS	TS	N	S	SS

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR - ALTRUISM (OCB-A)						
No	PERNYATAAN	PENILAIAN				
1	Saya memberikan waktu saya untuk membantu karyawan dengan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan saya.	STS	TS	N	S	SS
2	Saya membantu karyawan yang memiliki masalah di tempat kerja.	STS	TS	N	S	SS
3	Saya meluangkan waktu saya untuk membantu melatih karyawan baru.	STS	TS	N	S	SS

4	Saya berbicara dengan karyawan lain sebelum mengambil tindakan yang mungkin dapat mempengaruhi mereka.	STS	TS	N	S	SS
5	Saya berbagi pengetahuan dan keahlian dengan karyawan lain.	STS	TS	N	S	SS
6	Saya membantu rekan tim lainnya jika seseorang tertinggal dalam latihannya.	STS	TS	N	S	SS
7	Saya sangat menyambut dan membantu karyawan baru di perusahaan.	STS	TS	N	S	SS

<b>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR - COURTESY (OCB-C)</b>						
<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>PENILAIAN</b>				
1	Saya mencoba untuk bertindak seperti penengah perselisihan (pendamai) ketika rekan tim lainnya menghadapi perselisihan pendapat (ketidaksetujuan).	STS	TS	N	S	SS
2	Saya mengambil langkah untuk mencoba mencegah masalah dengan rekan setim lainnya.	STS	TS	N	S	SS
3	Saya rela memberikan waktu saya kepada rekan tim yang memiliki masalah yang berhubungan dengan olahraga.	STS	TS	N	S	SS
4	Saya berdiskusi dengan rekan tim lain sebelum memulai tindakan yang mungkin mereka lakukan.	STS	TS	N	S	SS
5	Saya memberikan semangat kepada rekan tim saya ketika mereka sedang terpuruk ( <i>down</i> ).	STS	TS	N	S	SS
6	Saya selalu bersedia ketika rekan kerja saya membutuhkan seseorang untuk membicarakan masalah mereka	STS	TS	N	S	SS
7	Saya mengambil langkah untuk mencoba memecahkan masalah antara penyelia ( <i>supervisor</i> ) dan kolega saya.	STS	TS	N	S	SS



**LAMPIRAN II**  
**HASIL KUESIONER PENELITIAN**

NO	IDENTITAS RESPONDEN			
	Gender	Usia	Departemen	Masa Bekerja
1	L	20-30 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
2	L	20-30 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
3	L	20-30 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
4	L	20-30 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
5	L	20-30 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
6	L	20-30 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
7	L	41-50 Tahun	Front Office	>10 Tahun
8	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
9	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
10	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
11	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
12	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
13	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
14	P	31-40 Tahun	Front Office	1-5 Tahun
15	P	31-40 Tahun	Front Office	5-10 Tahun
16	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
17	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
18	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
19	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
20	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
21	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
22	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
23	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
24	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
25	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
26	L	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
27	L	20-30 Tahun	Housekeeping	5-10 Tahun
28	L	20-30 Tahun	Housekeeping	5-10 Tahun
29	L	20-30 Tahun	Housekeeping	5-10 Tahun
30	L	31-40 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun
31	L	31-40 Tahun	Housekeeping	5-10 Tahun
32	L	31-40 Tahun	Housekeeping	5-10 Tahun
33	L	31-40 Tahun	Housekeeping	5-10 Tahun
34	P	20-30 Tahun	Housekeeping	1-5 Tahun

35	L	20-30 Tahun	Accounting	1-5 Tahun
36	L	20-30 Tahun	FB Kitchen	1-5 Tahun
37	L	31-40 Tahun	FB Kitchen	1-5 Tahun
38	L	31-40 Tahun	FB Kitchen	1-5 Tahun
39	L	31-40 Tahun	FB Kitchen	1-5 Tahun
40	L	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
41	L	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
42	L	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
43	L	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
44	L	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
45	L	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
46	L	31-40 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
47	L	31-40 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
48	L	31-40 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
49	L	41-50 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
50	P	20-30 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
51	P	31-40 Tahun	FB Service	1-5 Tahun
52	P	20-30 Tahun	SPA	1-5 Tahun
53	P	20-30 Tahun	SPA	1-5 Tahun
54	P	20-30 Tahun	SPA	1-5 Tahun
55	P	20-30 Tahun	SPA	1-5 Tahun
56	P	20-30 Tahun	SPA	1-5 Tahun
57	P	20-30 Tahun	SPA	1-5 Tahun
58	L	31-40 Tahun	Security	1-5 Tahun
59	L	31-40 Tahun	Security	1-5 Tahun
60	L	31-40 Tahun	Security	1-5 Tahun
61	L	41-50 Tahun	Security	5-10 Tahun
62	L	41-50 Tahun	Security	5-10 Tahun
63	L	41-50 Tahun	Security	5-10 Tahun
64	L	>50 Tahun	Security	5-10 Tahun
65	L	20-30 Tahun	Engineering	1-5 Tahun
66	L	20-30 Tahun	Engineering	1-5 Tahun
67	L	20-30 Tahun	Engineering	1-5 Tahun
68	L	20-30 Tahun	Engineering	1-5 Tahun
69	L	20-30 Tahun	Engineering	5-10 Tahun
70	L	31-40 Tahun	Engineering	1-5 Tahun

NO	IDENTITAS RESPONDEN				KINERJA KARYAWAN							
	Gender	Usia	Departemen	Masa Bekerja	KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	Total
1	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
2	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
3	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	4	5	5	4	33
4	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	3	4	4	4	5	4	28
5	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
6	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	4	5	5	3	32
7	L	41-50 T	Front Office	>10 T	5	4	4	4	4	5	2	28
8	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	4	5	5	5	5	5	34
9	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	5	5	5	5	4	32
10	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
11	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	5	4	5	5	31
12	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	4	4	5	5	33
13	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	5	5	4	34
14	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
15	P	31-40 T	Front Office	5-10 T	5	5	5	5	4	4	5	33
16	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	3	4	4	4	4	4	27
17	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	5	3	4	4	3	5	5	29
18	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	3	4	4	5	28
19	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	2	4	4	4	4	2	24
20	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	2	4	4	3	4	3	24
21	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	2	3	4	3	4	3	23
22	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	2	4	4	3	4	3	24
23	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	2	4	4	4	4	4	26
24	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	5	4	5	5	5	5	4	33
25	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	5	4	5	5	5	5	4	33
26	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	3	4	4	4	4	4	27
27	L	20-30 T	Housekeeping	5-10 T	4	3	4	4	4	4	3	26
28	L	20-30 T	Housekeeping	5-10 T	4	4	4	5	5	5	4	31
29	L	20-30 T	Housekeeping	5-10 T	5	4	4	5	5	5	5	33
30	L	31-40 T	Housekeeping	1-5 T	5	5	4	4	4	4	4	30
31	L	31-40 T	Housekeeping	5-10 T	4	3	4	5	5	4	4	29
32	L	31-40 T	Housekeeping	5-10 T	5	4	4	5	5	4	4	31
33	L	31-40 T	Housekeeping	5-10 T	5	4	4	5	5	5	4	32
34	P	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	5	5	5	4	31
35	L	20-30 T	Accounting	1-5 T	4	4	4	4	4	2	5	27



36	L	20-30 T	FB Kitchen	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
37	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
38	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
39	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
40	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
41	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
42	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	4	4	5	5	4	32
43	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
44	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
45	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
46	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
47	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
48	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
49	L	41-50 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	3	33
50	P	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
51	P	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
52	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	3	4	3	30
53	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
54	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
55	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	4	5	4	4	4	3	29
56	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	4	5	5	5	5	34
57	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	4	4	4	5	5	5	32
58	L	31-40 T	Security	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
59	L	31-40 T	Security	1-5 T	5	5	5	4	4	4	5	32
60	L	31-40 T	Security	1-5 T	5	5	4	4	5	4	5	32
61	L	41-50 T	Security	5-10 T	4	4	4	3	3	3	3	24
62	L	41-50 T	Security	5-10 T	4	4	4	4	3	3	3	25
63	L	41-50 T	Security	5-10 T	5	4	4	3	3	3	3	25
64	L	>50 T	Security	5-10 T	5	5	5	5	4	4	4	32
65	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	4	4	4	4	4	4	3	27
66	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	5	5	4	4	33
67	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	4	4	5	5	5	33
68	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	4	4	5	5	33
69	L	20-30 T	Engineering	5-10 T	4	4	4	4	3	3	3	25
70	L	31-40 T	Engineering	1-5 T	5	4	5	5	5	5	5	34

NO	IDENTITAS RESPONDEN				ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR-ALTRUISM							
	Gender	Usia	Departemen	Masa Bekerja	OCBA1	OCBA2	OCBA3	OCBA4	OCBA5	OCBA6	OCBA7	Total
1	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	4	4	4	4	4	4	29
2	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	5	5	4	4	4	4	30
3	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	4	5	4	5	5	5	32
4	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	5	5	5	31
5	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	4	4	5	5	33
6	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	4	5	5	5	5	5	33
7	L	41-50 T	Front Office	>10 T	4	4	5	4	5	4	4	30
8	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
9	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	5	5	4	30
10	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	5	5	4	5	5	4	32
11	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	4	5	5	5	5	4	33
12	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35

13	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	4	5	5	4	5	33
14	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	5	5	5	4	5	32
15	P	31-40 T	Front Office	5-10 T	4	3	4	3	5	3	5	27
16	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	5	4	5	4	4	5	4	31
17	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	5	3	5	4	4	3	5	29
18	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	4	3	3	4	26
19	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	3	3	4	3	4	4	4	25
20	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	3	4	3	4	26
21	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	3	3	4	3	4	4	4	25
22	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	3	4	4	4	27
23	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	2	4	4	4	4	4	26
24	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	3	5	5	5	5	5	32
25	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	3	5	5	5	5	5	32
26	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	5	5	5	4	4	31

27	L	20-30 T	Housekeeping	5-10 T	5	4	5	4	4	4	4	30
28	L	20-30 T	Housekeeping	5-10 T	4	3	5	3	5	5	5	30
29	L	20-30 T	Housekeeping	5-10 T	4	4	5	5	5	5	5	33
30	L	31-40 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
31	L	31-40 T	Housekeeping	5-10 T	3	4	5	4	5	5	5	31
32	L	31-40 T	Housekeeping	5-10 T	4	4	5	5	5	5	5	33
33	L	31-40 T	Housekeeping	5-10 T	5	4	5	5	5	5	5	34
34	P	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	3	5	4	5	5	5	31
35	L	20-30 T	Accounting	1-5 T	4	5	4	4	4	4	4	29
36	L	20-30 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
37	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	5	5	4	4	5	31
38	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	4	4	5	5	5	31
39	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	4	5	5	5	5	5	5	34
40	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35

41	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
42	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
43	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	5	5	5	5	5	4	33
44	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	4	5	5	5	5	5	33
45	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	4	4	5	5	5	5	32
46	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	4	5	5	5	5	34
47	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
48	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	3	4	5	4	5	5	5	31
49	L	41-50 T	FB Service	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
50	P	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	5	5	5	5	5	5	34
51	P	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	4	4	4	5	32
52	P	20-30 T	SPA	1-5 T	4	3	4	4	4	4	4	27
53	P	20-30 T	SPA	1-5 T	4	4	5	5	5	5	5	33
54	P	20-30 T	SPA	1-5 T	4	4	5	5	5	5	5	33

55	P	20-30 T	SPA	1-5 T	3	2	4	3	5	5	5	27
56	P	20-30 T	SPA	1-5 T	4	4	5	5	5	5	5	33
57	P	20-30 T	SPA	1-5 T	4	4	4	4	4	4	4	28
58	L	31-40 T	Security	1-5 T	4	4	4	4	4	4	5	29
59	L	31-40 T	Security	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
60	L	31-40 T	Security	1-5 T	4	4	5	5	4	5	4	31
61	L	41-50 T	Security	5-10 T	4	5	4	4	4	5	4	30
62	L	41-50 T	Security	5-10 T	4	4	3	4	4	4	4	27
63	L	41-50 T	Security	5-10 T	3	4	3	4	4	3	4	25
64	L	>50 T	Security	5-10 T	4	4	3	4	3	3	3	24
65	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	4	4	3	3	4	4	5	27
66	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	4	4	5	5	5	5	33
67	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
68	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
69	L	20-30 T	Engineering	5-10 T	4	4	4	4	4	4	4	28

70	L	31-40 T	Engineering	1-5 T	4	4	5	5	5	5	5	33
----	---	------------	-------------	-------	---	---	---	---	---	---	---	----



N O	IDENTITAS RESPONDEN				ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR-COURTESY							
	Gender	Usia	Departemen	Masa Bekerja	OCBC 1	OCBC 2	OCBC 3	OCBC 4	OCBC 5	OCBC 6	OCBC 7	Tota 1
1	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	4	4	4	4	31
2	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	4	4	5	29
3	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	4	4	5	5	5	4	5	32
4	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	4	4	4	5	4	5	31
5	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34
6	L	20-30 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	5	5	5	4	34
7	L	41-50 T	Front Office	>10 T	4	4	1	2	4	4	4	23
8	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	3	5	5	5	5	33
9	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	5	4	5	30
10	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	4	4	5	4	5	30
11	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	4	5	5	4	4	5	31
12	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	3	5	3	4	5	5	3	28
13	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	4	5	5	5	5	5	5	34
14	P	31-40 T	Front Office	1-5 T	5	5	5	4	5	5	5	34
15	P	31-40 T	Front Office	5-10 T	3	3	5	3	4	4	3	25
16	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	3	5	4	5	4	3	4	28
17	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	5	5	3	4	5	4	5	31
18	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	4	4	4	4	5	4	4	29
19	L	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	3	4	2	4	4	3	3	23



20	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	3	4	3	4	4	4	3	25
21	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	3	4	3	4	4	4	3	25
22	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	3	3	3	4	4	4	3	24
23	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	3	3	3	4	5	4	3	25
24	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	4	4	3	4	5	5	4	29
25	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	4	4	4	4	5	4	5	30
26	L	20-30 T	Housekeepin g	1-5 T	3	4	4	4	4	3	4	26
27	L	20-30 T	Housekeepin g	5-10 T	3	4	3	4	4	4	3	25
28	L	20-30 T	Housekeepin g	5-10 T	3	3	2	4	5	5	3	25
29	L	20-30 T	Housekeepin g	5-10 T	4	4	4	4	5	4	5	30
30	L	31-40 T	Housekeepin g	1-5 T	5	4	5	4	4	4	4	30
31	L	31-40 T	Housekeepin g	5-10 T	3	4	4	4	5	4	3	27
32	L	31-40 T	Housekeepin g	5-10 T	3	4	4	4	5	4	4	28
33	L	31-40 T	Housekeepin g	5-10 T	3	4	2	4	5	3	4	25

34	P	20-30 T	Housekeeping	1-5 T	3	4	4	4	5	4	4	28
35	L	20-30 T	Accounting	1-5 T	4	4	4	4	4	3	4	27
36	L	20-30 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	4	4	5	5	5	31
37	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	4	4	4	4	4	5	4	29
38	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	5	4	5	4	4	5	4	31
39	L	31-40 T	FB Kitchen	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
40	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	4	4	5	33
41	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	4	5	4	5	5	5	32
42	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	4	5	5	5	34
43	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	5	5	4	5	5	5	33
44	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	4	5	5	5	5	5	5	34
45	L	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	4	5	5	5	5	34
46	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	4	4	4	4	5	5	5	31
47	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
48	L	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
49	L	41-50 T	FB Service	1-5 T	4	4	4	4	4	4	3	27
50	P	20-30 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
51	P	31-40 T	FB Service	1-5 T	5	5	5	4	5	5	5	34
52	P	20-30 T	SPA	1-5 T	3	4	3	3	4	4	4	25
53	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
54	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
55	P	20-30 T	SPA	1-5 T	3	3	2	5	5	4	3	25
56	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	4	5	5	34

57	P	20-30 T	SPA	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
58	L	31-40 T	Security	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
59	L	31-40 T	Security	1-5 T	4	4	4	4	5	5	5	31
60	L	31-40 T	Security	1-5 T	4	4	5	4	5	4	5	31
61	L	41-50 T	Security	5-10 T	4	4	4	4	4	4	4	28
62	L	41-50 T	Security	5-10 T	3	4	5	4	4	4	4	28
63	L	41-50 T	Security	5-10 T	4	4	4	4	4	4	4	28
64	L	>50 T	Security	5-10 T	5	5	4	4	4	4	4	30
65	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	3	4	4	4	5	4	4	28
66	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
67	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	4	5	5	5	34
68	L	20-30 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	5	5	5	5	35
69	L	20-30 T	Engineering	5-10 T	3	4	5	4	4	4	4	28
70	L	31-40 T	Engineering	1-5 T	5	5	5	4	4	5	5	33

**LAMPIRAN III**  
**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**



VALIDITAS VARIABEL KINERJA KARYAWAN

		Correlations							
		KK_1	KK_2	KK_3	KK_4	KK_5	KK_6	KK_7	TOTAL_KK
KK_1	Pearson Correlation	1	.716*	.665*	.450*	.456*	.538*	.443*	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
KK_2	Pearson Correlation	.716**	1	.678*	.423*	.474*	.383*	.528*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
KK_3	Pearson Correlation	.665**	.678*	1	.584*	.421*	.484*	.422*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
KK_4	Pearson Correlation	.450**	.423*	.584*	1	.596*	.588*	.443*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
KK_5	Pearson Correlation	.456**	.474*	.421*	.596*	1	.626*	.466*	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
KK_6	Pearson Correlation	.538**	.383*	.484*	.588*	.626*	1	.452*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
KK_7	Pearson Correlation	.443**	.528*	.422*	.443*	.466*	.452*	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

TOTA	Pearson	.777**	.801*	.772*	.744*	.760*	.750*	.737*	1
L_KK	Correlation		*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

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



VALIDITAS VARIABEL ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR-ALTRUISM

**Correlations**

		CBA_1	CBA_2	CBA_3	CBA_4	CBA_5	CBA_6	CBA_7	TOTAL_OCB A
CBA_1	Correlation	1	.503**	.313**	.449**	.099	.191	.229	.578**
	Significance (2-tailed)		.000	.008	.000	.415	.113	.057	.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
CBA_2	Correlation	.503**	1	.240*	.459**	.112	.260*	.110	.586**
	Significance (2-tailed)	.000		.045	.000	.358	.030	.363	.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
CBA_3	Correlation	.313**	.240*	1	.539**	.532**	.566**	.470**	.745**
	Significance (2-tailed)	.008	.045		.000	.000	.000	.000	.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
CBA_4	Correlation	.449**	.459**	.539**	1	.486**	.523**	.405**	.805**
	Significance (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
CBA_5	Correlation	.099	.112	.532**	.486**	1	.699**	.655**	.714**
	Significance (2-tailed)	.415	.358	.000	.000		.000	.000	.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
CBA_6	Correlation	.191	.260*	.566**	.523**	.699**	1	.528**	.770**
	Significance (2-tailed)								
		70	70	70	70	70	70	70	70

	r <sub>s</sub> (2-tailed)	.113	.030	.000	.000	.000		.000	.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
BA_7	Pearson r	.229	.110	.470**	.405**	.655**	.528**	1	.667**
	r <sub>s</sub> (2-tailed)	.057	.363	.000	.001	.000	.000		.000
		70	70	70	70	70	70	70	70
TAL_OCB	Pearson r	.578**	.586**	.745**	.805**	.714**	.770**	.667**	1
	r <sub>s</sub> (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
		70	70	70	70	70	70	70	70

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

. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





VALIDITAS VARIABEL *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR-COURTESY*

**Correlations**

		OCB C_1	OCB C_2	OCB C_3	OCB C_4	OCB C_5	OCB C_6	OCB C_7	TOTAL _OCBC
OCBC_ 1	Pearson Correlation	1	.712*	.562*	.432*	.206	.579*	.708*	.844**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.088	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
OCBC_ 2	Pearson Correlation	.712*	1	.518*	.523*	.206	.487*	.605*	.793**
	Sig. (2- tailed)	.000		.000	.000	.087	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
OCBC_ 3	Pearson Correlation	.562*	.518*	1	.465*	.099	.426*	.588*	.769**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000		.000	.417	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
OCBC_ 4	Pearson Correlation	.432*	.523*	.465*	1	.302*	.363*	.411*	.662**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000		.011	.002	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
OCBC_ 5	Pearson Correlation	.206	.206	.099	.302*	1	.448*	.413*	.456**
	Sig. (2- tailed)	.088	.087	.417	.011		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
OCBC_ 6	Pearson Correlation	.579*	.487*	.426*	.363*	.448*	1	.471*	.718**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
OCBC_ 7	Pearson Correlation	.708*	.605*	.588*	.411*	.413*	.471*	1	.835**
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

TOTAL	Pearson	.844*	.793*	.769*	.662*	.456*	.718*	.835*	1
_OCBC	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## RELIABILITAS VARIABEL KINERJA KARYAWAN

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.882	7

## RELIABILITAS VARIABEL ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR-ALTRUISM

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.823	7

## RELIABILITAS VARIABEL *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP*

### *BEHAVIOUR-COURTESY*

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.851	.853	7

**LAMPIRAN IV**  
**HASIL ANALISIS DESKRIPTIF**



ANALISIS DESKRIPTIF KINERJA KARYAWAN

**Descriptive Statistics**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
KK1	70	4	5	4.66	.478
KK2	70	2	5	4.26	.896
KK3	70	3	5	4.49	.531
KK4	70	3	5	4.49	.583
KK5	70	3	5	4.36	.703
KK6	70	2	5	4.50	.676
KK7	70	2	5	4.23	.854
TOTAL_KK	70	23	35	30.97	3.603
Valid N (listwise)	70				

ANALISIS DESKRIPTIF *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR-ALTRUISM*

**Descriptive Statistics**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
OCBA1	70	3	5	4.20	.580
OCBA2	70	2	5	4.10	.725
OCBA3	70	3	5	4.53	.607
OCBA4	70	3	5	4.34	.679
OCBA5	70	3	5	4.56	.555
OCBA6	70	3	5	4.50	.654
OCBA7	70	3	5	4.59	.525
Valid N (listwise)	70				

ANALISIS DESKRIPTIF *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR-COURTESY*

**Descriptive Statistics**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
OCBC1	70	3	5	4.10	.819
OCBC2	70	3	5	4.34	.611
OCBC3	70	1	5	4.16	.973
OCBC4	70	2	5	4.26	.582

OCBC5	70	4	5	4.61	.490
OCBC6	70	3	5	4.39	.621
OCBC7	70	3	5	4.36	.762
Valid N (listwise)	70				







**Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior-Altruism* dan *Organizational Citizenship Behavior-Courtesy* terhadap Kinerja Karyawan**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 <sup>a</sup>	.604	.592	2.302

a. Predictors: (Constant), TOTAL\_OCBC, TOTAL\_OCBA

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	540.878	2	270.439	51.031	.000 <sup>b</sup>
	Residual	355.065	67	5.299		
	Total	895.943	69			

a. Dependent Variable: TOTAL\_KK

b. Predictors: (Constant), TOTAL\_OCBC, TOTAL\_OCBA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.976	2.946		1.010	.316
	TOTAL_OCBA	.377	.116	.315	3.243	.002
	TOTAL_OCBC	.542	.097	.544	5.603	.000

a. Dependent Variable: TOTAL\_KK

