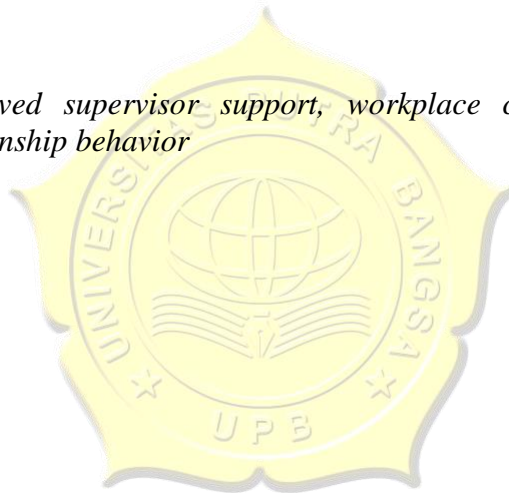


ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived supervisor support*, *workplace civility* terhadap *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda). Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) berjumlah 45 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika dengan bantuan program SPSS 22. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis jalur dan *sobel test*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived supervisor support* berpengaruh terhadap *self efficacy*, *workplace civility* berpengaruh terhadap *self efficacy*, *perceived supervisor support* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *workplace civility* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. *Self efficacy* memediasi hubungan *perceived supervisor support* dan *workplace civility* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).

Kata kunci: *perceived supervisor support*, *workplace civility*, *self efficacy*, *organizational citizenship behavior*



ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of perceived supervisor support, workplace civility on self-efficacy and organizational citizenship behavior in PT employees. BPR BKK Kebumen (Perseroda). Respondents in this study were employees of PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) numbers 45 people. This research uses descriptive and statistical analysis methods with the help of the SPSS 22 program. The statistical analysis used in this research is validity test, reliability test and path analysis and sobel test. The results of this research show that perceived supervisor support has an effect on self-efficacy, workplace civility has an effect on self-efficacy, perceived supervisor support has no effect on organizational citizenship behavior, workplace civility has no effect on organizational citizenship behavior, self-efficacy has an effect on organizational citizenship behavior. Self-efficacy mediates the relationship between perceived supervisor support and workplace civility on organizational citizenship behavior in PT employees. BPR BKK Kebumen (Perseroda).

Key words: perceived supervisor support, workplace civility, self efficacy, organizational citizenship behavior



HALAMAN MOTTO

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

Norman Vincent Peale

“Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.”

Albert Einstein



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Dosen Pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingannya.
2. Alm. Bapak dan Mama tersayang yang telah mendo'akan dan memberikan kasih sayang dengan segala pengorbanannya
3. Suami tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa restu.
4. Sahabat-sahabat Menjalin Ukhuwah Islamiyah (Ulfah, Ika, Nabila, Umimatun, Anifa, Erika, Agil, Mukhsin, Budiono, Alip, Danang, Panatas dan Wahyudianto) yang selalu memberikan dukungan dalam segala situasi.
5. Saudara Ita Purnamasari dan Abi Alzena yang selalu mendukung dan memberikan motivasi.
6. Teman-teman kerja terdekat yang telah memberikan banyak bantuan, motivasi dan masukan.
7. Teman-teman kuliah Universitas Putra Bangsa kelas karyawan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Seluruh *civitas akademika* Universitas Putra Bangsa Kebumen dan pembaca yang budiman.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji bagi penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Supervisor Support, Workplace Civility* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dimediasi *Self Efficacy* pada Karyawan PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).”

Tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari peran semua pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Parmin, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing memberikan kesempatan dan saran kepada penulis.
2. Seluruh Dosen dan *civitas akademika* yang telah membantu dalam proses data yang dibutuhkan
3. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis pada khususnya bagi pembaca atau *civitas akademika* pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Kebumen, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
PENGESAHAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Organizational citizenship behavior</i>	10
2.1.2 <i>Self efficacy</i>	19
2.1.3 <i>Perceived supervisor support</i>	24
2.1.4 <i>Workplace civility</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.4 Model Empiris.....	35
2.5 Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Obyek dan Subyek Penelitian	37

3.1.1	Obyek Penelitian	37
3.1.2	Subyek Penelitian.....	37
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.2.1	Variabel penelitian	37
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	42
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1	Data	43
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.5.1	Populasi Penelitian	45
3.5.2	Sampel Penelitian.....	45
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	45
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	46
3.6.2	Analisis Statistik.....	47
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Gambaran Umum	60
4.1.1	Gambaran Umum PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda).....	60
4.1.2	Visi dan Misi.....	61
4.2	Analisis Deskriptif.....	61
4.2.1	Jenis Kelamin.....	61
4.2.2	Usia.....	62
4.2.3	Pendidikan	63
4.2.4	Lama Bekerja	64
4.3	Analisis Statistik	64
4.3.1	Uji Validitas	64
4.3.2	Uji Reliabilitas	67
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	68
4.3.4	Analisis jalur	72
4.3.5	Uji Hipotesis	76

4.3.6 <i>Sobel test</i>	78
4.4 Pembahasan.....	80
BAB V SIMPULAN	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Keterbatasan.....	86
5.3 Implikasi.....	86
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	86
5.3.2 Implikasi Praktis.....	87
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terhadapulu	28
Tabel III.1	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Kuesioner.....	39
Tabel III.2	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Self Efficacy</i> pada Kuesioner.....	40
Tabel III.3	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Workplace Civility</i> pada Kuesioner	41
Tabel III.4	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Perceived Supervisor Support</i> pada Kuesioner	42
Tabel IV.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel IV.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel IV.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
Tabel IV.5	Uji Validitas <i>Perceived Supervisor Support</i>	65
Tabel IV.6	Uji Validitas <i>Workplace Civility</i>	65
Tabel IV.7	Uji Validitas <i>Self Efficacy</i>	66
Tabel IV.8	Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	66
Tabel IV.9	Uji Reliabilitas	67
Tabel IV.10	Uji Multikolinieritas 1	68
Tabel IV.11	Uji Multikolinieritas 2	69
Tabel IV.12	Analisis Jalur Substruktural 1	73
Tabel IV.13	Analisis Jalur Substruktural 2	74
Tabel IV.14	Uji Parsial (Uji t).....	77
Tabel IV.15	<i>Sobel Test</i> 1	79
Tabel IV.16	<i>Sobel Test</i> 2.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1	Model Empiris	35
Gambar IV.1	Uji Normalitas 1	70
Gambar IV.2	Uji Normalitas 2	70
Gambar IV.3	Uji Heterokedastisitas 1	71
Gambar IV.4	Uji Heterokedastisitas 2	72
Gambar IV.5	Diagram Jalur	75

