

SKRIPSI

**STUDI PENINGKATAN KINERJA MELALUI *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASI
PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR**

NURUL TULJANNAH



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

STUDI PENINGKATAN KINERJA MELALUI *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**NURUL TULJANNAH
A21116530**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

STUDI PENINGKATAN KINERJA MELALUI *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

NURUL TULJANNAH
A21116530

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 28 November 2020

Pembimbing I

Prof. Dr. Idayanti, SE., M.Si
NIP 196906271994032002

Pembimbing II

Insany Fitri Nurqamar, SE., MM
NIP 198812052015042002



Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Prof. Dra. Hj. Dian AS Parawansa, M.Si., Ph.D
NIP. 19620405 198702 2 001

SKRIPSI

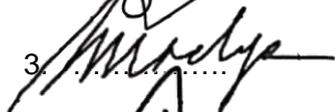
STUDI PENINGKATAN KINERJA MELALUI *ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

NURUL TULJANNAH
A21116530

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **18 Januari 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Mengetahui,
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Idayanti, SE., M.Si	Ketua	1. 
2	Insany Fitri Nurqamar, SE., MM.	Sekretaris	2. 
3	Dr. Muh. Yunus Amar, SE.,MT	Anggota	3. 
4	Daniella Cynthia Sampepajung, S.E.,M.Sc.	Anggota	4. 



Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Prof. Dr. Hj. Dian AS Parawansa, M.Si., Ph.D
NIP. 19620405 198702 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : NURUL TULJANNAH
NIM : A21116530
departemen/program studi : Manajemen / Strata Satu (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

**Studi Peningkatan Kinerja Melalui *Organization Citizenship Behavior* dan
Komitmen Organisasi pada Kantor Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 17 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Nurul TulJannah

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan Tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis sadar tulisan ini tidak akan pernah terselesaikan tanpa adanya bantuan dari sejumlah pihak yang senantiasa memberikan semangat, memberikan kritik dan sarannya kepada penulis. Tak ada yang bisa diberikan oleh penulis selain penyampaian simbol penghormatan yang sebesar-besarnya, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas terselesaikan karya yang sederhana ini kepada :

Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE.M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, SE,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Prof. Dra. Hj. Dian A.S Parawansa, M.Si., Ph.D selaku ketua departemen manajemen . Ucapan terima kasih atas dedikasi bapak dan ibu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, semoga Bapak dan Ibu senantiasa dilindungi oleh Allah SWT.

Tak lupa saya ucapkan terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Idayanti, SE., M.Si selaku pembimbing I, terima kasih atas segala perhatian dan bimbingan prof dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Insany Fitri Nurqamar, SE., MM selaku pembimbing II, saya ucapkan terima kasih atas bimbingan, saran, serta ilmu-ilmu yang ibu berikan kepada saya.
3. Bapak Dr. Muh. Yunus Amar, SE.,MT dan Ibu Daniella Cynthia

Sampepajung, S.E.,M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak saran dan arahan- arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah mendidik dan memberikan seluruh ilmunya kepada peneliti
5. Tim sekretariat akademik Departemen Manajemen Pak Asmari dan Pak Tamsir yang telah membantu pengurusan berkas administrasi saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari bapak-bapak sekalian.
6. Bapak H. A. Bukti Djufrie, SP., M.Si selaku kepala dinas DPM-PTSP kota makassar yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian di kantor DPM-PTSP kota makassar.
7. Seluruh pegawai organik kantor DPM-PTSP kota makassar yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada teman-teman departemen manajemen angkatan 2016 (Fascto dan Impact), keluarga besar IMMAJ (Ikatan Mahasiswa Manajemen) FEB Unhas yang telah mewarnai cerita perkuliahan selama ini.
9. Tak lupa saya ucapkan terima kasih teman-teman seperjuangan dari maba Firza, Inung, Amel, Nanda, Mltha, Eli, Faiz, Om fadel, Yundi, Rama, Dhika, Zulfi, Fahrul dan Abdul terima kasih atas canda tawa serta suka duka selama di kampus hehe love you all.
10. Teman-teman posko saya tercinta selama KKN REGULER UNHAS gel. 102 love you keluarga NGRUJEK-ku yang telah menjadi bagian dari cerita perkuliahan saya.
11. Sahabat rasa saudara terima kasih semangat kalian selama ini, Putri Lisca, Astin Cahya, Nur Ainayah, dan Dian Sarung gaga, terima kasih atas segala-

galanya PANDA kuu, kiss by Ade.

Peluk dan cium untuk ayah saya Rudy Rahim SE dan ibunda tercinta Syahrawaty serta keluarga besar yang senantiasa menyayangi, mendidik, dan tak henti-hentinya melangitkan doa untuk kebaikan penulis, serta senantiasa memberikan motivasi yang berlipat ganda dalam penggapaian masa depan yang lebih baik, salah satunya yaitu penyelesaian skripsi ini.

Disadari bahwa Skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan sebagai sebuah karya ilmiah, apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna untuk lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 16 november 2020

Peneliti

ABSTRAK

Studi Peningkatan Kinerja Melalui Organization Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasi Pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar

Nurul Tuljannah
Idayanti Nursyamsi
Insany Fitri Nurqamar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Organization Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja pegawai organik kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar . Penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 67 orang pegawai organik. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan taraf signifikan 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Organization Citizenship Behavior berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan nilai t- hitung 4,310 lebih besar dari t-tabel 0,6782 dengan nilai signifikan 0,00. Berbeda halnya dengan Komitmen Organisasi diperoleh nilai t hitung sebesar -1,762 di mana lebih kecil dari t tabel 0,6782 dengan nilai signifikan 0,083 lebih besar dari 0,05 yang berarti komitmen organisasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Sedangkan hasil pada uji F diperoleh nilai F-hitung 52,080 lebih besar dari f-tabel 2,75 dengan nilai signifikan 0,00 yang berarti motivasi kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kontribusi Organization Citizenship Behavior dan Komitmen Organisasi untuk menjelaskan kinerja karyawan sebesar 61,9% sisanya sebesar 39,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini.

Kata Kunci: Organization Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Study of Performance Improvement Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment at Dinas Penanaman Modal and Pelayanan Terpadu Satu Pintu in Makassar

Nurul Tuljannah
Idayanti Nursyamsi
Insany Fitri Nurqamar

This research aimed to determine the influence of Organization Citizenship Behavior and Organizational Commitment on employee performance at DPM and PTSP offices Makassar. This study uses a saturated sample of 67 organic employees. Data collection was carried out using questionnaires, observation, and interview with relevant parties. The analysis used linear regression with a significant level of 0.05. The results of this study indicate that the Organization Citizenship Behavior has a positive and significant effect toward employee performance in partial with a value of $4.310 > t\text{-table } 0.678$ significant value of 0.00. Unlike the case with Organizational Commitment, the t value is obtained at -1.762 , which is smaller than t table 0.6782 with a significant value of 0.083, > 0.05 , which means the organizational commitment variable has no positive effect and is not partially significant. While the results of the F test obtained the F-count value $52.080 > f\text{-table } 2.75$ with a significant value of 0.00, which means work motivation and work discipline simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. Contribution of Organization Citizenship Behavior and Organizational Commitment to describe employee performance was 61.9 % and the remaining 39.1 % was explained by other factors outside of this study.

Keywords: Organization Citizenship Behavior, organizational commitment, employee performance

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	10
2.2.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	10
2.2.2 Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	11
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) ...	12
2.2.4 Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam organisasi	14
2.3 Komitmen Organisasi	15
2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	15
2.3.2 Indikator Komitmen Organisasi	17
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi	18
2.3.4 Manfaat Komitmen Organisasi Pada Perusahaan.....	19
2.4 Kinerja.....	19
2.4.1 Pengertian Kinerja	19
2.4.2 Indikator Kinerja.....	20
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	20
2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Keterkaitan Antar Variabel	25
2.6.1 Hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja	25
2.6.2 Keterkaitan Komitmen Organisasi dan Kinerja	25
2.6.3 Keterkaitan Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasi dan Kinerja	26
2.7 Kerangka Konseptual.....	27
2.8 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.7 Analisis Data.....	36
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.7.2 Statistik Deskriptif	38
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.9 Uji Asumsi Klasik	39
3.10 Pengujian Hipotesis	40
3.10.1 Uji F (Uji Simultan).....	40
3.10.2 Uji T (Uji Parsial)	40
BAB IV.....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambar Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Profil Kantor DPM dan PTSP Kota Makassar	41
4.1.2 Visi dan Misi	42
4.1.3 Logo dan Slogan	42
4.1.4 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	44
4.2.2 Karakteristik berdasarkan usia	44
4.2.3 Karakteristik berdasarkan masa kerja	45
4.2.4 Statistik Deskriptif	45
4.2.5 Deskripsi Variabel Organization Citizenship Behavior (X1)	46
4.2.6 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi (X2)	48
4.2.7 Deskripsi Variabel Kinerja (Y)	49
4.3 Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.5 Koefisien Determinasi	54
4.6 Uji Asumsi Klasik	54
4.6.1 Uji Normalitas.....	54
4.6.2 Uji Multikolinearitas	56
4.7 Uji Hipotesis	57
4.7.1 Uji F	57
4.7.2 Uji t.....	58

4.8 Pembahasan.....	61
4.8.1 Pengaruh Organization Citizenship Behavior terhadap Kinerja	61
4.8.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja	61
BAB V.....	64
PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Keseluruhan	28
Tabel 3.2 Definisi Oprasional	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45
Tabel 4.4 Tangapan Responden Mengenai OCB (X1).....	47
Tabel 4.5 Tangapan Responden Mengenai Komitmen Organisasi (X2).....	48
Tabel 4.6 Tangapan Responden Mengenai Kinerja (Y)	49
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	50
Tabel 4.8 Uji Realibilitas.....	52
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.10 Kofisien Determinasi.....	54
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.13 Uji F.....	58
Tabel 14 Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Logo DPM dan PTSP.....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.3 Uji Normalitas.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah organisasi sumber daya manusia sangat penting karena potensi sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih berbagai macam keberhasilan bagi organisasi. Sumber daya yang dimaksud yaitu waktu, tenaga dan kemampuan manusia baik daya pikir serta fisiknya yang benar-benar dapat dimanfaatkan secara baik. Ardana dkk (2011) Mengatakan bahwa di dalam sistem operasi sebuah perusahaan, Sumber daya manusia adalah salah satu modal dan pemegang hal penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan. Sebab itu perusahaan harus mengolah sumber daya manusia secara baik agar bisa menghadapi persaingan saat ini. Sumber daya manusia harus mempunyai kualitas terbaik karena ini merupakan aspek penting untuk menunjang produktivitas agar mampu bertahan di berbagai era persaingan.

Organisasi yang sukses memerlukan karyawan yang ingin bekerja dan akan melakukan tugas lebih dari sekedar tugas formalnya dan mau memberikan kinerja yang baik. Menurut Triyanto (2009) organisasi membutuhkan karyawan yang secara suka rela mau melakukan pekerjaan di luar tugas yang tercantum dalam deskripsi pekerjaannya. Organisasi/perusahaan pada dasarnya bukan hanya mengharapkan setiap karyawannya mampu, cakap, dan terampil akan tetapi yang jadi hal penting adalah para karyawan ingin bekerja keras dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan untuk terciptanya hasil yang ingin di capai.

Yusuf Palgunanto, Suparno & Achmad Dwityanto (2010) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja karyawan untuk mencapai persyaratan pekerjaan yang diberikan, Dengan kata lain kinerja adalah pencapaian karyawan baik itu dari segi kualitas maupun kuantitas yang berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan dalam melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Kemampuan kecakapan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak mau bekerja keras dengan mempergunakan apa yang ada dalam diri masing-masing untuk tujuan perusahaan. Apabila sumber daya manusia dalam perusahaan dapat berjalan efektif maka perusahaan juga akan semakin maju, pada umumnya setiap perusahaan mempunyai harapan yang besar agar karyawannya dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dan efektif dalam melakukan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Bernardin (2001) mengungkapkan bahwa kinerja adalah catatan yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu selama periode kerja. Kinerja tidak hanya bersangkutan dengan karakteristik pribadi yang ditujukan oleh seseorang, melainkan hasil kerja yang telah dilakukan dan target yang akan dilakukan oleh seseorang. DPM dan PTSP kota Makassar yang memiliki tugas dan fungsi di bidang penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan. Adapun beberapa penghargaan dan sertifikasi yang telah diraih oleh kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) kota Makassar seperti sertifikat ISO 9001.2015 Penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KempanRB) diraih Pemerintah Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Selasa, 27 November 2018 di Gedung

Balai Sabrini, Jakarta. Kota Makassar mendapat penghargaan sebagai kota dengan pelayanan publik terbaik di tahun 2018 Penghargaan tersebut diraih oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) yang mendapat kategori A- (<http://dpmptsp.makassar.go.id>). Dengan beberapa sertifikasi dan penghargaan yang telah diraih oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar pastinya para pegawai akan dituntut untuk lebih bisa memaksimalkan kinerjanya. Perusahaan tentunya membutuhkan pegawai yang giat dan bertanggung jawab serta ingin membantu sesama rekan kerja dalam hal pekerjaan, perilaku pegawai yang secara sukarela melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya dapat mempengaruhi kinerja dan komitmen karyawan tersebut. Penumbuhan sikap komitmen dan OCB sangatlah penting untuk mendorong perkembangan perusahaan, Robin dan Judge (2008) mengungkapkan bahwa dalam suatu organisasi karyawan yang memiliki Organizational Citizenship Behavior tentunya akan memiliki kinerja yang tinggi dan ikut serta dalam membantu perkembangan organisasinya.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Van dyne & Pierce (2004) yang mengatakan membangun Organizational Citizenship Behavior (OCB) erat kaitannya dengan komitmen karyawan dalam komitmen organisasi, Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 7 Februari 2020 pada sejumlah pegawai kantor DPM dan PTSP kota Makassar ditemukan bahwa sikap pegawai di kantor tersebut dalam memandang pekerjaan terbagi dua sebagian karyawan senantiasa membantu rekannya yang memiliki beban kerja lebih, namun sebagian lainnya merasa tidak perlu membantu pekerjaan rekannya karena mereka menganggap itu bukan bagian dari pekerjaan yang diberikan untuk mereka. Selain itu, para pegawai DPM dan PTSP juga memiliki tingkat komitmen yang berbeda-beda, sejumlah pegawai belum terlalu menampakkan

sikap komitmennya, dan beberapa pegawai lainnya yang mempunyai sifat komitmen dalam organisasi merasa hal-hal yang berhubungan dengan kinerja adalah kewajiban untuk memberikan kinerja terbaiknya, dari hasil wawancara yang telah dilakukan sejumlah pegawai mengatakan OCB dan komitmen masih perlu ditingkatkan lagi untuk menunjang kinerja yang lebih baik.

Setiadi (2004) mengatakan bahwa komitmen organisasi sebagai bentuk dari loyalitas karyawan dan menjadi proses mengeskpresikan perhatian mereka terhadap kesuksesan perusahaannya. Komitmen organisasi secara umum dapat diartikan sebagai keterikatan karyawan pada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja, komitmen dibutuhkan oleh organisasi agar sumber daya manusia yang kompeten dapat terjaga dan terpelihara dengan baik.

Namun permasalahan pencapaian tujuan ini tidak sesederhana yang dipikirkan pihak manajemen, kendala-kendala utama yang timbul dapat berasal dari para karyawan sebagai anggota organisasi, seperti rendahnya komitmen karyawan untuk tetap bekerja dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan. Ketika karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya kemungkinan besar karyawan tersebut sudah memiliki hubungan emosional dengan perusahaan tersebut antara karyawan lainnya lingkungan perusahaan serta gaji yang diterimanya dirasa adil dan sesuai dengan apa yang dia berikan. Jadi komitmen karyawan sangat penting karena dengan adanya komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih tanggung jawab terhadap pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi serta sifat OCB akan memberikan usaha yang maksimal secara sukarela untuk kemajuan organisasi. Mereka akan berusaha mencapai tujuan organisasi dan menjaga nilai-nilai organisasi selain itu mereka akan berpartisipasi serta terlibat aktif untuk

memajukan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan bertanggung jawab dengan bersedia memberikan seluruh kemampuannya karena merasa memiliki organisasi. Pada penelitian ini, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa berpengaruh OCB dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai instansi pemerintahan khususnya di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) kota Makassar.

Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“STUDI PENINGKATAN KINERJA MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM DAN PTSP) KOTA MAKASSAR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) Kota Makassar?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) Kota Makassar?
3. Apakah Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan pengetahuan, bahan masukan dan pertimbangan bagi pegawai dalam meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi untuk memaksimalkan kinerja pegawai baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak. Agar kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar dapat menjaga keberlanjutan dan membuatnya terus berkembang menjadi lebih besar dari sebelumnya.

2. Kegunaan Bagi Akademik

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB), Komitmen Organisasi, kinerja dan dijadikan bahan referensi atau bahan pembanding bagi para peneliti lainnya.
- b. Sebagai salah satu bahan masukan bagi peneliti lain pada waktu yang akan datang, khususnya yang berhubungan dengan studi peningkatan kinerja melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan komitmen organisasi.
- c. Dapat menambah perbendaharaan wawasan atau pengetahuan serta pola pikir peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan mengimplementasikan pada keadaan atau praktik yang sesungguhnya terjadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami dengan lebih muda maka usulan penelitian skripsi disusun secara komprehensif dan sistematika yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua tinjauan pustaka yang berisi tentang landasan teori mengenai hal-hal yang ada dalam penelitian, penelitian empirik, kerangka pikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga metode penelitian yang berisi tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variable penelitian dan definisi operasional penelitian, uji validitas, dan reliabilitas serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat hasil penelitian dan pembahasan yang menjelaskan gambaran umum subjek penelitian dan berisi analisis data dan pembahasan teoritis.

BAB V PENUTUP

Bab kelima merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari penulis yang berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Bohlarander dan Snell (2010), SDM ialah ilmu yang mempelajari bagaimana perusahaan memberdayakan karyawannya, mengatur pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan kreativitas karyawan yang mempunyai keahlian, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan bagi mereka atas usaha dalam bekerja.

Sumber daya manusia tidak lepas dari perilaku organisasi, Toha (2001) berpendapat bahwa perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Ia meliputi aspek yang ditimbulkan dari pengaruh organisasi terhadap manusia sama halnya aspek yang ditimbulkan dari pengaruh manusia terhadap organisasi. Kualitas sumber daya manusia di dalam perusahaan tidak hanya dilihat dari seberapa banyak para karyawan mampu berkontribusi dan mampu menyelesaikan semua tugas-tugasnya dengan baik, akan tetapi dapat dilihat seberapa banyak para karyawan memiliki inisiatif tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaan lainnya di luar dari job description.

Untuk mempertahankan SDM di perusahaan bukanlah hal yang mudah, saat ini banyak perusahaan yang memberikan penawaran lebih baik dan lebih menggiurkan untuk calon karyawan. Karyawan pun akan lebih tertarik untuk bekerja di tempat lain apabila di tempat kerja yang sekarang belum dapat

memenuhi kebutuhannya. Hal ini merupakan tugas penting bagi perusahaan untuk mampu menumbuhkan komitmen organisasional pada karyawan untuk menjadi loyal dengan perusahaan dan enggan untuk meninggalkan pekerjaannya.

2.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.2.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Istilah *Organization Citizenship Behavior (OCB)* dikemukakan lebih dari tiga dekade yang lalu oleh Bateman dan Organ pada 1983. Menurut Bateman dan Organ (1983) OCB adalah tingkah laku karyawan atau anggota organisasi yang secara sukarela akan membantu pekerjaan di luar job deskripsinya dan tidak diatur dalam peraturan perusahaan. Borman dan Motowidlo (1993) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, Dengan kata lain adanya perilaku OCB pada karyawan bisa menimbulkan interaksi sosial dikalangan karyawan menjadi baik dan mengurangi adanya perselisihan dan meningkatkan efisiensi kerja.

Dalam literatur perilaku organisasi menyatakan bahwa OCB merupakan alat manajerial yang berharga untuk organisasi, memiliki efek positif pada kinerja individu, kelompok, maupun organisasi jika dikelola dengan benar Chiaburu, Oh, Berry, Li, & Gardner (2011). Ada juga pendapat dari Robbins & Judge (2013) yang mengatakan keberhasilan suatu organisasi apabila anggotanya tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja, tetapi juga mau melakukan tugas ekstra, seperti kemauan untuk bekerjasama dengan para rekan kerja, saling membantu, memberi masukan, berperan aktif dan memberi pelayanan ekstra. Dan pendapat dari Schnake dan Dumbler (2003) mendefinisikan OCB sebagai "perilaku individu di luar peran asli karyawan yang ditentukan oleh deskripsi pekerjaan tanpa

imbalan berikutnya ketika dilakukan, atau hukuman tidak dilakukan, tetapi manfaat organisasi dengan satu atau lain cara. Dan yang terakhir definisi dari Lambert (2006) yang mengatakan OCB sebagai "perilaku yang melampaui persyaratan dasar pekerjaan sementara itu merupakan pekerjaan apresiatif oleh karyawan dalam organisasi yang akan mendapatkan keuntungan dari"

untuk meningkatkan kinerja dan efisiensinya menurut Podsakoff *et al* 2000 dalam Idayanti (2013) OCB dengan konsep ingin membantu secara sukarela dan cenderung tidak diakui ternyata berkontribusi secara positif dan mampu meningkatkan kinerja pada organisasi. Organizational Citizenship Behavior (OCB) perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB mencerminkan kepribadian karyawan yang suka menolong, bersungguh-sungguh dan perhatian terhadap sesama. Semua jenis OCB sangatlah berharga bagi perusahaan meskipun sering tidak terdeteksi dalam system penghargaan, terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi

2.2.2 Indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ (2006) ada lima indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB) yaitu altruism, courtesy, sportmanship, conscientiousness dan civic virtue.

1. *Altruism*, Adalah perilaku karyawan yang ingin membantu sesama rekan kerja dalam menjalankan tugasnya dan juga kesediaan karyawan untuk menolong temannya jika mengalami kesulitan dalam bekerja.
2. *Courtesy*, Adalah perbuatan saling menghormati sesama anggota organisasi untuk menghindari terjadinya suatu permasalahan atau pencegahan suatu

masalah atau courtesy adalah perilaku saling menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah atau konflik.

3. *Sportmanship*, Adalah sikap toleransi untuk keadaan yang kurang ideal dengan cara tidak mengeluh dan membesarkan masalah-masalah kecil atau bisa diartikan sebagai perilaku tidak ber-*negative thinking* dalam melihat suatu permasalahan. Karyawan yang mempunyai sikap tersebut akan memberikan hal positif dalam organisasinya, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan tercipta lingkungan kerja yang baik.

4. *Conscientiousness*, Merupakan perilaku bahwa karyawan ingin berusaha melebihi yang di harapkan oleh perusahaan atau perilaku yang memenuhi tingkat atas standar minimum yang di syartkan. Contohnya kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya sebelum batas waktu yang diberikan serta mematuhi setiap peraturan perusahaan meski tidak ada yang mengawasi

5. *Civic virtue*, Perilaku yang menggambarkan sikap tanggung jawab seorang karyawan pada kehidupan perusahaannya (mengikuti setiap perubahan yang ada dan ikut serta dalam merekomendasikan hal-hal yang perlu di perbaiki dan di perbaharui untuk kemajuan bersama. Contohnya ikut berperan aktif dalam hal perbaikan dan pembenahan perusahaan.

2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship

Behavior (OCB)

Organ *et al* (2006) berpendapat bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi OCB, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, kepribadian, komitmen organisasi, motivasi dan moral karyawan, serta faktor eksternal ialah budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan kepercayaan pada pimpinan.

1. Faktor Internal

a. Kepuasan Kerja

Pendapat Robbins, P. Stephen (2011) karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya kemungkinan besar untuk berbicara tentang hal-hal positif terkait organisasinya, membantu sesama rekan kerja, dan berusaha membuat pekerjaan mereka untuk melampaui target.

b. Kepribadian

Perbedaan setiap individu merupakan hal yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan sikap OCB mereka.

c. Komitmen Organisasi

Bashaw dan Grant (2008) berpendapat bahwa komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan dirinya dalam organisasi, bersedia meningkatkan kinerjanya demi mencapai sasaran organisasi.

d. Motivasi

Robbins, Stephen P. dan Coulter (2011) mengartikan motivasi adalah kemauan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik untuk perusahaan, motivasi bisa timbul dari dalam diri maupun dari dorongan orang lain.

e. Moral Karyawan

Djati (2000) berpendapat bahwa moral adalah tindakan atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja.

2. Faktor Eksternal

a. Budaya Organisasi

Budaya organisasi menurut Schein (2010) ajaran yang di patuhi oleh setiap anggota organisasi dan hal tersebut yang menjadi pembeda dengan organisasi lainnya.

b. Gaya Kepemimpinan

Utami ningsih (2014) mengartikan gaya kepemimpinan sebagai orientasi aktifitas pemimpin dalam mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

c. Kepercayaan Terhadap Pimpinan

Trust atau kepercayaan adalah rasa yang dimiliki seseorang terhadap orang lain sama halnya dengan rasa kepercayaan terhadap pimpinan, rasa kepercayaan didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian, hal tersebut dikemukakan oleh Tan, S.K & Wan Fauziah, W.Y (2013)

2.2.4 Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam organisasi

Menurut riset yang dilakukan oleh Podsakoff, Nathan P dkk (2009). diyakini dan terbukti OCB dapat memberikan manfaat yang besar terhadap organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Produktivitas rekan kerja

Karyawan yang monolog rekan kerjanya dapat mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, sehingga meningkatkan produktivitas rekan kerjanya tersebut.

2. Meningkatkan produktivitas manajer

Karyawan yang sopan dan memiliki sikap hormat dengan sesama rekan kerja untuk menghindari segala konflik dapat membantu pimpinan dalam krisis manajemen.

3. Menghemat sumber daya untuk tujuan yang lebih produktif

Jika para karyawan saling tolong menolong dengan rekannya dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga tidak perlu melibatkan pimpinan maka

pimpinan dapat memakai waktunya untuk menyelesaikan tugas lainnya seperti membuat perencanaan.

4. Membantu menghemat sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok

Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* dengan rekan kerjanya contohnya sikap yang baik antar rekan kerja, perilaku *courtesy* adalah menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah interpersonal. Hal tersebut akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu untuk menyelesaikan permasalahan tentang konflik akan berkurang.

5. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik

Perilaku monolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan, serta perasaan saling memiliki di antara pegawai sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi, membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.

6. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi

Membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berat atau membantu tugas rekan kerja yang tidak hadir akan meningkatkan stabilitas di unit kerja.

2.3 Komitmen Organisasi

2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan bahwa komitmen sebagai suatu keadaan di mana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Hal ini dinyatakan juga oleh Kreitner dan Kinicki 2003 dalam Idayanti (2012) yang

berpendapat bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap seseorang yang mengidentifikasi dirinya atas tujuan organisasi di mana mereka bekerja. Narteh (2012) juga secara khusus mendefinisikan komitmen karyawan sebagai rasa keterikatan karyawan pada organisasinya, termasuk kesediaan mereka untuk menginternalisasi nilai-nilai organisasi dan mematuhi aturan dan regulasi yang ada di dalamnya. Dalam kaitannya dengan definisi di atas, Cohen (2003) juga mendefinisikan komitmen sebagai kekuatan yang mengikat individu pada tindakan yang relevan dengan satu atau lebih tujuan. Arnold (2005) juga menyatakan komitmen organisasi adalah “kekuatan relatif dari identifikasi dan keterlibatan individu dalam organisasi”.

Dalam buku perilaku organisasi, Luthans (2006) mengatakan komitmen organisasi sebagai sikap, yaitu:

1. Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi.
2. Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu.
3. Penerimaan nilai, keyakinan tertentu dan tujuan organisasi.

Komitmen karyawan terhadap organisasi bukan hanya sekedar loyalitas yang pasif terhadap organisasi. Hal ini mencakup keterlibatan karyawan dalam berusaha memberikan kontribusi terhadap tercapainya tujuan perusahaan. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor pembentuk komitmen organisasi pada karyawan melalui proses pengembangan diri yang dilakukan oleh karyawan.

Hunt and Morgan (1994) berpendapat bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi memiliki sikap seperti: kepercayaan dan menerima tujuan dan nilai organisasi, berusaha dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta memiliki ikatan yang kuat untuk tetap bertahan sebagai anggota organisasi.

Adapun pendapat dari Newstrom (2002) yang mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan derajat tingkat yang mana suatu karyawan mengidentifikasi dengan organisasi dan ingin melanjutkan dengan aktif mengambil bagian di dalamnya. Komitmen pada umumnya lebih kuat antara karyawan lama, mereka sudah mengalami sukses pribadi di dalam organisasi, dan mereka yang aktif di dalam suatu kelompok.

2.3.2 Indikator Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi menggambarkan bagaimana keinginan karyawan untuk ikut terlibat dalam berperan dan juga untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mowday, et al (1982) ada empat indikator yang dapat mengukur komitmen yaitu sebagai berikut :

1. Berkeinginan kuat untuk tetap menjadi anggota, karyawan menganggap perusahaan tempatnya bekerja sebagai tempat yang baik untuk bekerja dan karyawan bangga bekerja di perusahaan tersebut.
2. Keinginan bekerja keras dalam bekerja karena adanya perasaan nyaman yang dirasakan karyawan membuat karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Adanya kesepakatan nilai antara karyawan dan perusahaan, karyawan menganggap nilai yang berlaku di perusahaan sesuai dengan nilai yang dianut oleh karyawan.
4. Berkeinginan untuk tetap berada di perusahaan membuat para karyawan meningkatkan tugasnya agar tujuan perusahaan dapat tercapai

Penelitian dari Allen dan Mayer (1993) komitmen organisasi dibagi menjadi tiga komponen, yaitu:

- *Affective Commitment*

Affective Commitment terjadi ketika karyawan ingin menjadi anggota organisasi akibat ikatan emosional yang timbul dari dalam dirinya (*emotional attachment*).

- *Continuance Commitment*

Continuance Commitment terjadi jika karyawan bertahan di organisasi karena membutuhkan gaji maupun keuntungan lainnya, atau bisa terjadi apabila karyawan tidak mendapatkan pekerjaan yang lain.

- *Normative Commitment*

Normative Commitment berasal dari nilai-nilai dari karyawan, mereka bertahan karena mereka menganggap komitmen organisasi sebagai hal yang seharusnya dilakukan sebagai anggota organisasi jadi hal tersebut di jadikan kewajiban.

2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Komitmen yang dimiliki setiap karyawan terhadap organisasi merupakan suatu cara untuk melibatkan diri untuk perusahaan. Komitmen yang dimiliki tak lepas dari beberapa faktor, faktor internal maupun faktor eksternal dari karyawan.

Faktor-faktor menurut Miner J.B (2006) ialah sebagai berikut :

1. Faktor personal yaitu kepribadian, jenis kelamin, usia, pengalaman kerja dan tingkat pendidikan.
2. Karakteristik pekerjaan seperti jabatan, tantangan dalam kerja, konflik dan tingkat kesulitan dalam bekerja

3. Karakteristik besar atau kecilnya perusahaan, kehadiran serikat kerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan perusahaan terhadap para karyawan.
4. Dan yang terakhir adalah pengalaman kerja, pengalaman kerja setiap karyawan berpengaruh dengan tingkat komitmen organisasi, karyawan baru dan karyawan yang sudah lama bekerja memiliki tingkat komitmen yang berbeda pula.

2.3.4 Manfaat Komitmen Organisasi Pada Perusahaan

Manfaat komitmen organisasi dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

- Karyawan yang menunjukkan bahwa adanya komitmen dalam dirinya tersebut mempunyai kemungkinan jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi
- Berkeinginan kuat untuk tetap bekerja dalam perusahaan dalam dapat memberikan partisipasi dalam hal pencapaian tujuan.
- Memberikan perhatian penuh pada pekerjaan, karena mereka menganggap pekerjaan adalah kunci dari keberhasilan mereka.

2.4 Kinerja

2.4.1 Pengertian Kinerja

Pendapat dari Ismail Nawawi (2013) kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Wirawan (2009) menyebutkan bahwa kinerja adalah berasal dari sejumlah faktor, yaitu faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja

seorang untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja adalah prestasi kerja seorang karyawan yang mengandung hal-hal seperti adanya target yang ingin dicapai, memiliki jangka waktu dalam pencapaian tersebut. Becker, Antuar, dan Everett (2011) mengungkapkan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi atau perusahaan.

2.4.2 Indikator Kinerja

Menurut Robert dan John (2006) untuk mengukur kinerja karyawan dapat menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kuantitas: adalah jumlah yang harus dihasilkan
2. Kualitas: adalah barang atau jasa dihasilkan seberapa baik penyelesaiannya, hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketetapan waktu: yaitu jangka waktu yang telah ditetapkan apakah sesuai tidaknya suatu kegiatan berlangsung dengan waktu yang telah di perkirakan.
4. Kehadiran: yaitu hadir tidaknya karyawan dalam kantor ketika jam kerja berlangsung.
5. Kemampuan bekerja sama: yaitu kemampuan karyawan bekerja sama dengan rekan kerja lainnya dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.

2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wirawan (2009) ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1. Faktor lingkungan internal: karyawan memerlukan dukungan dari tempat mereka bekerja untuk melaksanakan pekerjaannya. Manajemen organisasi harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk para karyawan agar saling memotivasi dalam bekerja.
2. Faktor lingkungan eksternal: adalah keadaan eksternal organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja para karyawan. Contohnya krisis ekonomi dan keuangan ataupun menurunnya nominal gaji karyawan.
3. Faktor internal karyawan: yaitu faktor dari individu atau faktor dari dalam diri pegawai. Misalnya bakat, sifat pribadi, serta kondisi fisik kejiwaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan sesuai dengan topik penelitian penulis, antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Triana Friastuti	2013	Pengaruh Kecerdasan, Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian dari 89 responden PNS Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur ditemukan bahwa OCB secara tidak langsung berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan. Perilaku OCB menunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerjanya.
2.	Nufus	2011	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Putra Pertiwi Karya Utama.	Hasil penelitian dari 60 responden karyawan PT. Putra Pertiwi Karya Utama menyatakan bahwa organizational citizenship behavior (OCB) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nufus (2011) juga meneliti dimensi- dimensi organizational citizenship behavior (OCB) yaitu altruism, courtesy, civic-virtue, sportmanship, conscientiousness dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

3.	Arina Nurandhini, Elsha Lataruva	2014	Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Perum Perumnas Jakarta)	Hasil penelitian terhadap 75 responden pegawai Perum Perumnas Jakarta menyatakan menyatakan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja di ukur dengan menggunakan variabel-variabel dari komitmen organisasi yaitu pada variable komitmen afektif, komitmen normative dan komitmen continuence berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sebagaimana yang diharapkan.
4.	Vania Claresta	2013	Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Organisasional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Blue Bird Grup Surabaya	Penelitian terhadap 224 karyawan Blue Bird Grup Surabaya menyatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan nilai koefisien regresi komitmen organisasional.
5.	Idayanti Nursyamsi	2013	Organization Citizenship Behavior dan Pemberdayaan Terhadap Komitmen Organisasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan	Penelitian terhadap 190 karyawan bank sulselbar Makassar menyatakan bahwa OCB berpengaruh secara positif, dan komitmen organisasi berpengaruh secara langsung.
6.	Idayanti Nursyamsi	2012	Pengaruh Kepemimpinan, Pemberdayaan, dan Stress Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Dosen	Penelitian terhadap 143 dosen di fakultas ekonomi dan bisnis universitas hasanuddin menyatakan bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja dosen berpengaruh secara positif dan signifikan.

7.	Albert Kurniawan	2015	PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PT X BANDUNG	Penelitian terhadap 123 karyawan di PT. X menyatakan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Hal serupa telah diteliti oleh Sumarni yang menyatakan bahwa komitmen organisasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.
8.	Luvia Irma Sari	2015	PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB), KOMITMEN ORGANISASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ULTRA JAYA MILK CABANG YOGYAKARTA	Penelitian terhadap 50 orang di PT. Ultra Jaya Milk Cabang Yogyakarta menyatakan Organizational Citizenship Behavior (OCB) (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Komitmen Organisasi (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
9.	Martiyani Pristiwati dan Bambang Swasto Sunuharyo	2018	PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo)	Penelitian terhadap 68 orang pada PT. PLN (persero) Area Sidoarjo Berdasarkan hasil analisis linear berganda diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan antara variabel komitmen organisasional (X1) dan Organizational Citizenship Behavior (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Sumber data: diolah peneliti, 2020

2.6 Keterkaitan Antar Variabel

2.6.1 Hubungan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah tingkah laku anggota organisasi yang secara sukarela menolong mengerjakan pekerjaan diluar job deskripsinya, seperti menolong rekan kerja yang memiliki pekerjaan yang banyak atau mengerjakan pekerjaan rekan kerja yang tidak hadir tanpa diperintahkan oleh atasan atau siapapun. OCB ini sangat memberi keuntungan bagi organisasi karena dapat menaikkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Penelitian dari Hui et al (2000) menyimpulkan bahwa jika organisasi memiliki karyawan yang ingin melakukan hal-hal atau pekerjaan melebihi *job description* terbukti memiliki keunggulan di bandingkan organisasi lain. Maka banyak organisasi atau perusahaan yang mengharapkan para karyawan memiliki OCB. Purba dan Seniati (2004) berpendapat bahwa OCB memiliki manfaat untuk meningkatkan produktivitas kerja. Pernyataan ini juga diperkuat oleh Podsakoff et al. (2000) yang mengatakan bahwa performa organisasi dapat dipengaruhi oleh OCB.

Beberapa penelitian tentang hubungan OCB dengan kinerja karyawan memiliki hubungan yang positif signifikan Alhamda dan Sanusi (2006).

2.6.2 Keterkaitan Komitmen Organisasi dan Kinerja

Komitmen organisasi adalah bentuk perilaku pegawai atau karyawan terhadap perusahaannya dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi misi, nilai, dan tujuan perusahaan. Seorang karyawan dikatakan berkomitmen dengan organisasinya jika ia memiliki kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan, nilai-nilai organisasi dan tentunya kemauan untuk bekerja demi organisasi dan keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Analisis komitmen organisasi yang dilakukan oleh Agustrian (2008) pada PT. Sundawa Sentana Padang, peneliti menetapkan variabel berdasarkan dimensinya yaitu: komitmen efektif, komitmen berkelanjutan, komitmen normatif. Hasil yang diperoleh bahwa komitmen yang digunakan perusahaan sudah baik dalam menunjang kinerja karyawan dan perusahaan.

Karyawan yang memiliki komitmen yang kuat terbukti dapat meningkatkan kinerja, meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi tingkat absensi Soekidjan (2009). Dalam studi penelitiannya Mathis & Jackson (2011) menunjukkan karyawan yang memiliki komitmen merasa relatif puas dalam melaksanakan kerjanya.

2.6.3 Keterkaitan Organizational Citizenship Behavior, Komitmen

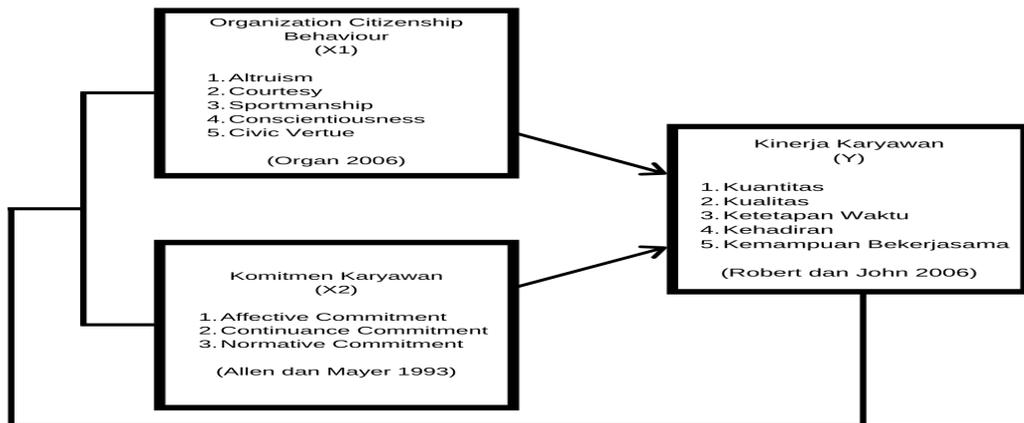
Organisasi dan Kinerja

Hasil dari penelitian oleh Debora dan Ali (2004) memperoleh komponen komitmen efektif berpengaruh positif terhadap indikator dari OCB yaitu *altruism, courtesy, civic virtue, dan conscientiousness* dan keseluruhan OCB. Hal itu menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan senantiasa membantu rekan kerjanya dan atasannya serta menghindari segala konflik dengan rekan kerja demi meminimalisir konflik yang akan berimbas kepada kinerja para karyawan, demi kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

Hasil ini diperkuat dengan penelitian dari Moorman, Niehoff dan Organ (1993) mereka menemukan hubungan yang signifikan antara Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan komitmen afektif. Penelitian lainnya dari Organ dan Katherine Ryan (1995) menunjukkan hubungan kuat antara komitmen afektif dari dua jenis OCB yaitu, *Altruism* dan *Conscientiousnes*. Dari semua penjelasan di atas menunjukkan bahwa OCB dan komitmen berpengaruh

terhadap kinerja karyawan, dengan mereka menerapkan OCB dan Komitmen organisasi maka kinerja karyawan di perusahaan akan lebih meningkat.

2.7 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.8 Hipotesis

Berdasarkan uraian dari kerangka konseptual tersebut, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota makassar.
2. Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar.
3. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Makassar.