



Analisis Pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediator pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

Dedy Siska Pramono

Dosen STIE Bisnis Indonesia, Jakarta

Denny Taloga

Dosen STIE Bisnis Indonesia, Jakarta

Abstract: *The research objective was to determine the effect of self-efficacy, organizational citizenship behavior, and job satisfaction at PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta. The research method is quantitative. Using secondary and primary data. Data using questionnaires, with 100 respondents. The results of self-efficacy research have a significant effect on organizational citizenship behavior. Self-efficacy has a significant effect on job satisfaction. And then citizenship behavior has a significant effect on job satisfaction. self-efficacy has a significant influence on organizational citizenship behavior through job satisfaction.*

Keywords: *Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction*

Abstrak: Tujuan penelitian mengetahui pengaruh dari *self-efficacy*, *organizational citizenship behaviour*, dan *job satisfaction* di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta. Metode penelitian adalah kuantitatif. Menggunakan data sekunder dan primer. Data menggunakan Kuesioner, dengan 100 responden. Hasil penelitian *self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. *Self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Dan selanjutnya *citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. *self-efficacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* melalui *job satisfaction*.

Kata Kunci : *Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behaviour, Job Satisfaction*

PENDAHULUAN

Self efficacy merupakan keyakinan seseorang untuk melakukan suatu perilaku dalam situasi tertentu, sekuat apa individu mampu bertahan saat menghadapi kesulitan atau kegagalan dan bagaimana kesuksesan atau kegagalan dalam tugas tertentu yang akan mempengaruhi pekerjaan dimasa mendatang. *Self efficacy* individu di hasilkan dari sebuah pengalaman yang pernah dilakukan

sebelumnya, mengamati perilaku orang lain (kesuksesan/kegagalan yang dialaminya), hasil perbincangan dengan individu lain baik berupa semangat ataupun menjatuhkan performa dan yang terakhir adalah peranan emosi selama proses pengalaman berlangsung mempengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* merupakan suatu perilaku karyawan yang mau melakukan

hal-hal diluar tugas formal mereka bagi organisasi tanpa mendapatkan imbalan lebih untuk mendukung perusahaan bertahan dalam kompetensi dan mencapai keberhasilan. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul ketika harapan seseorang tidak terpenuhi (Mathis dan Jackson, 2006:121). Tingkat kepuasan yang rendah berakibat terganggunya aktivitas seorang individu dalam pencapaian tujuannya, karena kepuasan individu merupakan salah satu indikator keefektifan kinerja seseorang. Sumber Daya Manusia merupakan aset penting dan memegang peranan yang penting, karena keberlangsungan segala proses bisnis pada perusahaan memerlukan SDM. Dan untuk selalu meningkatkan ilmu serta performa dari SDM yang dimilikinya, perusahaan melaksanakan pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh SDM-nya. Proses bisnis berjalan di PT. PLN (Persero) UDIKLAT Jakarta dalam mengadakan suatu pendidikan dan pelatihan didukung oleh tiga bagian utama perusahaan yaitu: Bagian Pelaksanaan Pembelajaran, Bagian Pelayanan, Administrasi, dan Keuangan, Bagian Pengembangan dan Evaluasi Mutu Pembelajaran. Berdasarkan pembahasan dari uraian pada latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut: untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Job Satisfaction*, pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dengan *Job Satisfaction* sebagai mediator.

Landasan Teori

Self-Efficacy

Self-efficacy merupakan salah satu masalah yang dihadapi perusahaan.

Dibawah ini dijelaskan mengenai hal-hal yang mendasari pengertian *self-efficacy* menurut para ahli, dimensi dan indikator *self-efficacy* dan faktor-faktor penyebab *self-efficacy*. Putra (2010) menjelaskan bahwa efikasi diri adalah keyakinan seseorang tentang kemampuannya untuk melaksanakan suatu tingkah laku dengan berhasil. Kata efikasi sendiri berkaitan dengan kebiasaan hidup manusia yang didasarkan atas prinsip-prinsip karakter, seperti integritas, kerendahan hati, kesetiaan, pembatasan diri, keberanian, keadilan, kesabaran, kerajinan, kesederhanaan dan kesopanan yang seharusnya dikembangkan dari dalam diri menuju ke luar diri, bukan dengan pemaksaan dari luar ke dalam diri manusia. Seseorang dikatakan efektif apabila individu dapat memecahkan masalah dengan efektif, memaksimalkan peluang, dan terus menerus belajar serta memadukan prinsip-prinsip lain dalam spiral pertumbuhan.

Kreitner dan Kinicki (2010) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk menghadapi dan memecahkan masalah dengan efektif. Efikasi diri juga berarti meyakini diri sendiri mampu berhasil dan sukses. Mereka yakin bahwa mempunyai energi (motivasi), sumber daya (faktor situasional), memahami tindakan yang benar (persepsi peran) dan kompetensi (kemampuan) mengerjakan tugas. Bandura (2010) mengatakan, *self-efficacy* adalah kepercayaan individu pada kemampuannya untuk berhasil melakukan tugas tertentu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bandura (2010), terdapat 4 sumber *self efficacy* meliputi: Tingkatan (*Magnitude*), Kekuatan (*Strength*) dan Keadaan Umum (*Generality*).

Fungsi *Self-efficacy*

Fungsi-fungsi dari *self-efficacy* yang akan berpengaruh bagi karyawan yaitu:

- a. Pemilihan aktivitas

Dalam kehidupan sehari-hari individu dituntut untuk membuat keputusan mengenai aktivitas-aktivitas yang akan dijalani dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menjalaninya. Pengambilan keputusan tersebut dipengaruhi oleh penilaian diri terhadap kemampuan yang dimilikinya (Bandura, 2010). Apabila individu tersebut dihadapkan pada aktivitas atau situasi yang dianggap melampaui kemampuannya, maka akan terjadi kecenderungan untuk menghindari situasi tersebut dan akan memilih aktivitas yang dinilai mampu untuk dilakukan. Pengaruh *self-efficacy* yang baik adalah ketika keyakinan yang dimiliki seorang individu dapat mendorongnya untuk memilih aktivitas yang realitis dan menantang, serta memotivasi perkembangan kemampuan yang dimilikinya.

- b. Besarnya usaha dan daya tahan dalam menghadapi rintangan atau pengalaman yang tidak menyenangkan.

Penilaian *self-efficacy* juga menentukan seberapa besar usaha yang akan dikeluarkan dan berapa lama seseorang akan kuat dalam menghadapi kesulitan atau pengalaman yang tidak menyenangkan. Semakin tinggi *self-efficacy* yang dimiliki individu, maka semakin giat usaha yang dilakukan saat menghadapi situasi yang tidak menyenangkan. Sebaliknya individu dengan *self-efficacy* rendah akan mengurangi usahanya atau menyerah pada situasi yang tidak menyenangkan.

- c. Pola berpikir dan reaksi emosional

Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan lebih berpacu pada rintangan yang dihadapinya dan menganggap kegagalan yang didapatnya adalah hasil dari kurangnya

usaha yang dilakukan. Sebaliknya individu dengan *self efficacy* rendah cenderung memandang kesulitan lebih berat dari yang sebenarnya. Polapikir inilah yang menciptakan stres dan menghambat penggunaan kemampuannya secara optimal sehingga kegagalan yang didapat adalah hasil dari rendahnya kemampuan yang dimiliki.

- d. Sebagai peramal tingkah laku selanjutnya

Orang yang memiliki *self efficacy* tinggi memiliki keterlibatan yang lebih banyak dengan lingkungan sekitarnya. Demikian pula dalam mengerjakan tugas dimasa yang akan datang dia akan menjadi lebih terlibat dan tidak mudah menyerah karena menurut mereka usaha yang dihasilkan disebabkan karena kerja keras dan kemampuan mereka. Sebaliknya bagi orang yang memiliki *self-efficacy* yang rendah ia akan menghindari keterlibatan mengerjakan tugas bahkan cenderung lebih pemalu dan pasrah dalam menerima hasil.

- e. Sebagai penentu performansi selanjutnya

Banyak hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *self-efficacy* secara signifikan mempengaruhi prestasi kerja yang ditampilkan seseorang. Solomon (1998) mengatakan bahwa selain dapat meningkatkan *performance* atau kinerja, *self-efficacy* juga dapat meningkatkan besarnya usaha seseorang dalam menyelesaikan suatu tugas yang dianggapnya mudah, yang pada akhirnya akan meningkatkan prestasi kerja individu tersebut.

Organizational Citizenship Behaviour

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) didefinisikan sebagai perilaku seseorang yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward formal* organisasi

dan hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan fungsi efektif dari organisasi (Organ et al., 1988).

Robbins dan Coulter (2007:52) mendefinisikan perilaku kewarganegaraan organisasional merupakan perilaku bijaksana yang bukan bagian dari pekerjaan resmi karyawan tetapi dengan adanya perilaku ini dapat membuat organisasi menjadi efektif.

Dimensi OCB menurut Titisari (2014) adalah sebagai berikut: *Altruism*, mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya, dengan indikator; aMembantu costumer yang memerlukan bantuan bBersedia membantu karyawan baru beradaptasi. *Conscientiousness*, menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas dengan indikator; a.Bersedia bekerja melebihi prasyarat minimum (Kerja Lembur) bMemakai jam kerja secara maksimal untuk bekerja. *Sportmanship*, Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Dengan indikator; a.tidak menyalahkan orang lain atas kegagalan tim bbersikap positif terhadap sesama anggota karyawan. *Courtesy*, orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain, dengan indikator; aMenjaga hubungan baik dengan rekan kerja bMemberikan informasi pada rekan kerja berhubungan dengan pekerjaan. *Civic Virtue*, mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni, dengan indikator; aPerilaku mengikuti perubahan dalam perusahaan bPerilaku mengambil inisiatif

Job Satisfaction

Pengertian tentang kepuasan kerja menurut Martoyo (2000) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah bagaimana cerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dengan lebih menekankan kepada adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Dengan indikator dari kepuasan kerja, yaitu : *The work it self* (Pekerjaan itu Sendiri) aAdanya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan & kemampuan bSikap terhadap pekerjaan, *Pay (Gaji)* aSistem pemberian gaji bKesesuaian gaji dengan pekerjaan, *Promotion Opportunity* (Kesempatan Promosi) aKebijakan Promosi bPromosi yang adil, *Co-Worker (Rekan Kerja)* aRekan kerja yang kooperatif dan *Working Condition* (Kondisi Kerja) aKondisi kerja yang bersih bKondisi kerja yang nyaman

Hipotesis

Self-Efficacyberpengaruh terhadapJob Satisfaction

Penelitian lainnya oleh Ulfa et al.(2014) individu yang memiliki *self-efficacy* internal yang tinggi memiliki keinginan yang kuat untuk dapat mengatur keadaan dan motivasi untuk meningkatkan kepuasan kerjanya dikarenakan keyakinan dari dalam diri pegawai dapat membuat pegawai semakin mudah untuk menyelesaikan tanggung jawab mereka dan saat tanggung jawab mereka telah berhasil dijalankan, maka pegawai akan semakin puas terhadap pekerjaan mereka sendiri. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{a1}:Self-Efficacyberpengaruh positif terhadap Job Satisfaction

Job Satisfactionberpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Dalam penelitian King et al (2011) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behaviour* mempunyai pengaruh yang kuat dan positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian

tersebut di India kepada 200 karyawan baik itu staff dan nonstaff menunjukkan bahwa OCB mempunyai peranan penting dalam meningkatkan level kepuasan kerja diantara anggota organisasi, serta di dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa OCB mempunyai. Sedangkan Triyanto, Agus., dan Santosa (2009) diketahui bahwa OCB secara positif berpengaruh secara signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{a2}: Self-Efficacy berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Self-Efficacy berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour

Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa et al (2014) menunjukkan bahwa peningkatan *self-efficacy* telah memicu peningkatan OCB diantara karyawan serta *self-efficacy* mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{a3}: Job Satisfaction berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behaviour.

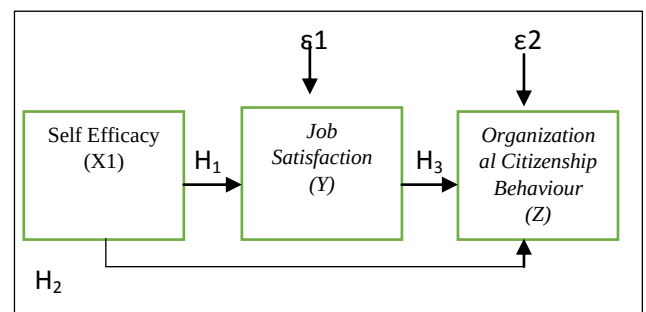
Self-Efficacy berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Job Satisfaction sebagai variabel mediator

Penelitian yang dilakukan oleh Ulfiani, Nasir dan Omar (2014) menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* dapat meningkatkan kepuasan kerja serta adanya hubungan positif dan signifikan *self-efficacy* sebagai penyebab *organizational citizenship behaviour* yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Penelitian mengenai hubungan ketiga variable ini juga dilakukan oleh Mariela (2014) di Romania kepada 63 karyawan

menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara OCB terhadap *self-efficacy*, OCB juga berpengaruh langsung dengan kepuasan kerja karyawan di perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{a4}: Self-Efficacy berpengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behaviour dengan Job Satisfaction sebagai mediator

Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Penulis, 2017

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2011) mendefinisikan metode kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan yang fungsinya menganalisis secara deskriptif sehingga penggunaan ini dapat menjelaskan sebab akibat dan hubungan dari setiap variabel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2013) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Tujuan dalam penelitian deskriptif ini adalah untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih serta memberikan

gambaran aspek yang relevan terhadap fenomena masalah yang ada. Penelitian deskriptif ini dilakukan untuk menganalisis *Self-Efficacy* (X), *Organizational Citizenship Behaviour* (Y), dan *Job Satisfaction* (Z). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Jalur (*Path Analysis*). Pengujian ini dilakukan terhadap variabel *self-efficacy* (X), *organizational citizenship behavior* (Y) dan *job satisfaction* (Z). Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT.PLN (Persero) Udiklat Jakarta. Data yang diterima akan diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22.0

Hasil Olah Data

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur dengan kata lain uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jadi, semakin tinggi suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlations*, dengan mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan menggunakan *corrected itemtotal correlation* pada dengan r-tabel sebesar 0,17

Tabel 1 Uji Validitas

Self Efficacy (X)	Organizational Citizenship	Job Satisfaction (Z)
-------------------	----------------------------	----------------------

		Behavior (Y)			
Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung	Pernyataan	r hitung
X1	0.463	Y1	0,549	Z1	0,336
X2	0.571	Y2	0,660	Z2	0,561
X3	0.717	Y3	0,516	Z3	0,465
X4	0.507	Y4	0,388	Z4	0,437
X5	0.619	Y5	0,496	Z5	0,456
X6	0.413	Y6	0,367	Z6	0,410
X7	0.345	Y7	0,549	Z7	0,336
X8	0.332	Y8	0,660	Z8	0,561
X9	0.679	Y9	0,516	Z9	0,465
X10	0.583	Y10	0,388	Z10	0,437
-	-	Y11	0,496	Z11	0,456
-	-	Y12	0,367	Z12	0,410
-	-	Y13	0,388	Z13	0,437
-	-	-	-	Z14	0,456

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel diatas untuk uji validitas terhadap seluruh variabel setelah penelitian menunjukkan bahwa nilai r hitung (*corrected item total correlation*) $\geq$ r tabel sebesar 0,31 hasil menunjukkan bahwa semua butir adalah valid sehingga seluruh butirvariabel dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data (*instrument*) yang digunakan. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu. Alat ukur untuk melihat reliabilitas suatu data dapat dilihat dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha yang tidak boleh kurang dari 0,60.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Self Efficacy (X)	0,827
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,849
Job Satisfaction (Z)	0,902

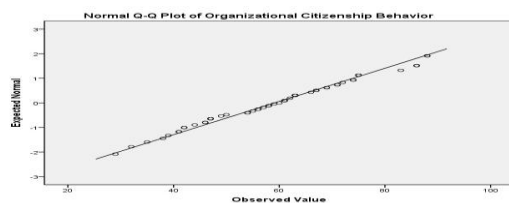
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel diatas seluruh variabel penelitian mempunyai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60. Hasil tersebut menunjukkan seluruh variabel reliabel sehingga data ini dapat digunakan penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah data yang dipakai dalam penelitian ini terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2005). Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya



Gambar 2 Uji grafik normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan gambar uji normalitas, tampak terlihat dari gambar bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji grafik dan uji *one-sample kolmogorovsmirnov*.

		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.59280527
	Absolute	.055
Most Extreme Differences	Positive	.047
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.398
Asymp. Sig. (2-tailed)		.997

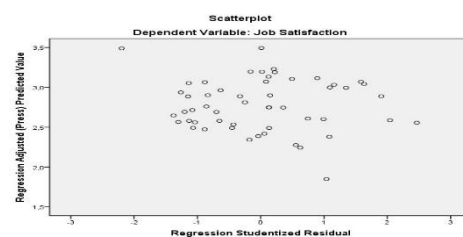
Tabel 3 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa nilai kolmogorovSmirnov Z sebesar 0,398 dan nilai signifikansi sebesar 0.997 . karena nilai signifikansi sebesar $0.997 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji Heterokedasitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap. Uji statistik yang digunakan untuk menguji heterokedastisitas adalah dengan



menggunakan analisis uji grafik.

Gambar 3 scatter plot

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Dari *scatterplot* tersebut, plot tampak bahwa *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED tidak ada pola yang jelas yang terlihat menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik pada bagian atas angka nol atau bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model ini.

Uji Glesjer

Uji glesjer dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen secara parsial dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji ini dibutuhkan karena mungkin dapat terjadi kesalahan pada persepsi uji grafik, oleh karena itu agar dapat memastikan tidak terjadi

heteroskedastisitas pada penelitian ini maka dilakukan uji glesjer.

Tabel 4 Uji Gletser

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2017)

Dari tabel diatas diperoleh nilai signifikasi dari kedua variabel independen adalah bernilai lebih besar dari 0,05 yaitu, *Self-Efficacy* = 0,068 dan OCB = 0,098 yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel terhadap nilai absolut residualnya. Dengan demikian asumsi non heteroskedastisitas model regresi terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Pendeteksian ada atau tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF. Apabila nilai $VIF < 10$, dan $Tolerance > 0,1$ maka model regresi bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah nilai VIF yang dihasilkan model regresi: Uji Multikorelasi dilakukan pada variabel X,Y dan Z dengan 53 responden. Hasil uji multikorelasi dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Self-efficacy	.762	1.313
1 ocb	.762	1.313

Coefficients^a

a. Dependent Variable: job satisfaction

Sumber: Pengolahan Data, 2017

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai VIF

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.129	3,417		.623	.535
1Self-Efficacy	.098	.053	.281	1.851	.068
OCB	-.094	.056	-.255	-1.679	.098

variabel di atas adalah di bawah angka 10 yaitu *self-efficacy* = 1,313 ($1,313 < 10$) dan *ocb* = ($1,313 < 10$) dengan *Tolerance* yaitu *self-efficacy* = 0,762 dan *job satisfaction* = 0,762 ($0,766 > 0,1$) sehingga, dapat dikatakan model regresi bebas dari multikolinieritas. Dengan demikian asumsi non multikolinieritas pada model regresi telah terpenuhi.

Analisis jalur (Path Analysis)

Dalam penelitian ini dilakukan analisis jalur sub-struktur 1 yang menjelaskan pengaruh variabel *self-efficacy* (X) terhadap *organizational citizenship behaviour* (Y), dan analisis jalur sub struktur 2 yang menjelaskan pengaruh variabel *self-efficacy* (X) terhadap *job satisfaction* (Z) serta *organizational citizenship behaviour* (Y) terhadap *job satisfaction* (Z). berikut ini digambarkan secara keseluruhan struktur

Pengujian Sub-Struktural 1

Pengujian sub-struktural 1 analisis dibagi menjadi dua pengujian. Pertama, melihat pengaruh secara parsial (individual). Kedua, melihat pengaruh secara gabungan (simultan).

Tabel 6 Model Summary

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.484 ^a	.234	.219	.58297

a. Predictors: (Constant), Self-Efficacy

b. Dependent Variable: OCB

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 6 di atas nilai R-square sebesar 0,234, yang artinya besarnya pengaruh antara variabel *self-efficacy* mempengaruhi OCB sebesar 0,234 (23,4%) dan sisanya sebesar 0,766 (76,6%) dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian ini. Berikut ini besarnya koefisien jalur untuk variabel lain diluar dari penelitian, ditentukan dengan persamaan : $\sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,234} = 0,875$

Selanjutnya, untuk menguji tingkat konstanta bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Pengujian Anova Sub-Struktur 1

Anova^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8,827	2	4,413	20,101	,000 ^a
Residual	10,978	98	,220		
Total	19,805	100			

a. Predictors: (Constant), Self-Efficacy

b. Dependent Variable: OCB

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 7 di atas *Self-efficacy* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap OCB, dengan Sig. sebesar 0.000, dimana $0.000 < 0.05$. Ho ditolak, Ha diterima.

Uji Parsial

Untuk melihat besarnya pengaruh secara parsial (sendirisendiri atau individual) antara variabel X dan Y. Berikut ini ditampilkan hasil dari pengujian sub-struktur 1 dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.0:

Tabel 8 Hasil Pengujian Sub-Struktur 1 Coefficients Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,114	,430		2,589	,013
Self-Efficacy	,584	,148	,484	3,947	,000

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 8 di atas *Self-efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap OCB. T_{hitung} variabel *Self-efficacy* (X) dan OCB (Y) adalah 3.947. artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.947 > 1.66$). dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima.

Self-efficacy (X) mempunyai nilai Sig. sebesar 0.00

. jika

dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$, nilai Sig. lebih kecil daripada nilai α ($0.000 < 0.05$ besarnya beta (koefisien jalur) variabel *Self-efficacy* (X) terhadap OCB (Z) adalah 0.484 (ρ_{YX1}).

Berikut dapat disimpulkan sub-struktur 1 analisis secara keseluruhan sub-struktur 1, yaitu pengaruh antara *self-efficacy* terhadap OCB :

Tabel 9 Hasil Rangkuman Pengujian Sub-Struktur 1

Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur (Beta)	Sig.	Pengujian Hipotesis	Koefisien Determinasi	Koefisien Variabel Lain
X terhadap Y	0,484	0,000	H _a Diterima	0,234 (23,4%)	0,875

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015

Setelah melakukan pengujian *path analysis* didapatkan jawaban untuk rumusan masalah sub-struktur 1 adalah terdapat pengaruh antara *self-efficacy* terhadap OCB pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta baik secara parsial dan langsung sebesar 0,484 dan berpengaruh secara simultan yang ditandai dengan sig. 0,000 pada tabel 9 pengujian anova antara *self-efficacy* terhadap OCB. Selain itu, sumbangan pengaruh terhadap OCB

sebesar 0,234 (23,4%) disumbang oleh *self-efficacy*, dan 0,875 (87,5%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel *self-efficacy*. Untuk memperjelas besarnya pengaruh antara variabel dan nilai yang diperoleh dari koefisien jalur dan faktor lain dapat digambarkan pada kerangka sub-struktur 1 pada model *path analysis*. Berikut gambar diagram jalur sub-struktur 1 dengan ditampilkan nilai koefisien regresi :

Gambar 4 Sub sektor 1

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Diperoleh Persamaan struktur 1:

$$Y = \rho_{YX} + \rho_{Y\epsilon_1}$$

$$Y = 0,484X + 0,875\epsilon_1$$

Penjelasan dari hasil persamaan di atas sebagai berikut : Secara parsial *self-efficacy* berpengaruh terhadap OCB. Besaran pengaruh parsial adalah sebesar 0,484 artinya jika *self-efficacy* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai motivasi kerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,484 satuan. Begitu pula sebaliknya, apabila *self-efficacy* mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka OCB mengalami penurunan sebesar 0,484 satuan. Besarnya koefisien determinasi adalah 0,234 atau 23,4% dan sisanya sebesar 0,875 atau 87,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pengujian Sub-Struktural 2

Pengujian sub-struktural 2 analisis dibagi menjadi dua pengujian. Pertama, melihat pengaruh secara parsial (*individual*). Kedua, melihat pengaruh secara gabungan (*simultan*). Citizenship Behaviour Melalui Job Satisfaction secara Simultan Untuk melihat pengaruh *self-*

efficacy terhadap OCB, perhatikan tabel berikut :

Tabel 10 Hasil R Square pengujian Sub-Struktur 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.424	.46858

Model Summary^b

a. Predictors: (Constant), Self-Efficacy Job Satisfaction

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 10 di atas nilai R Square sebesar 0,446, yang artinya besarnya pengaruh variabel *self-efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *job satisfaction* sebesar 0,446 (44,6%) dan sisanya 0,480 (48%) dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian ini.

Berikut ini besarnya koefisien jalur untuk variabel lain diluar dari penelitian, ditentukan dengan persamaan sebagai berikut:

$$\rho_{\epsilon_2} = 1 - \sqrt{R^2} = 1 - \sqrt{0,446} = 0,667$$

Selanjutnya, untuk menguji tingkat konstanta bisa dilihat dari tabel berikut:

Tabel 11 Hasil Pengujian Anova Sub-Struktur 2

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8,827	2	4,413	20,101	,000 ^a
Residual	10,978	97	,220		
Total	19,805	99			

a. Predictors: (Constant), Self-Efficacy, Organizational Citizenship Behavior

ANOVA^a

b. Dependent Variable: Job Satisfaction,

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015

Berdasarkan tabel 11 di atas ada pengaruh atau kontribusi antara variabel *self-efficacy* dan *organizational citizenship behavior* secara simultan dan signifikan

terhadap variabel *job satisfaction*. Dengan menunjukkan nilai Sig sebesar 0.000, dimana $0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Parsial

Tabel 12 Hasil Pengujian Sub-Struktur 2

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,502	,368		1,364	,179
	Self-Efficacy	,340	,136	,301	2,504	,016
	Job Satisfaction	,437	,113	,468	3,887	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan tabel 12 di atas *Self-efficacy* berpengaruh secara signifikan terhadap *Job Satisfaction*. t_{hitung} pada tabel coefficients adalah 2,504. artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,504 < 1.67). H_0 ditolak dan H_a diterima yang memberikan kesimpulan bahwa variabel *Self-efficacy* (X) berpengaruh secara individual terhadap variabel *Job Satisfaction* (Z). Dengan nilai probabilitas lebih kecil daripada atau sama dengan nilai probabilitas Sig. (0.05>Sig.)

Dari hasil uji signifikansi tabel Coefficients, diperoleh nilai Sig. sebesar 0,016. jika dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$, nilai Sig. lebih besar dari pada nilai α ($0.016 < 0.05$). Artinya, H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan). Kesimpulannya : Ada pengaruh atau kontribusi dari variabel *Self-efficacy* secara signifikan terhadap *Job Satisfaction*. dan besarnya Beta (koefisien jalur) variabel *Self-efficacy* terhadap *Job Satisfaction* adalah 0.301.

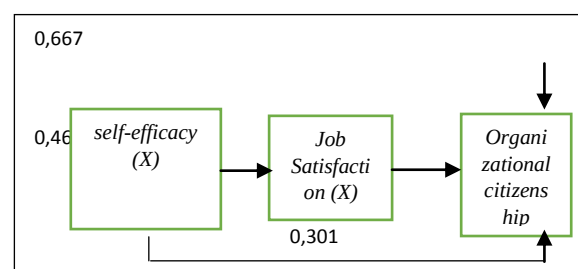
Berikut merupakan tabel kesimpulan dari sub-struktur 2 yang dapat di analisis secara keseluruhan didalam sub-struktur 2, yaitu pengaruh antara *self-efficacy*, OCB, dan *job satisfaction*:

Tabel 13 Hasil Rangkuman Pengujian Sub-Struktur 2

Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur (Beta)	Sig.	Penguji an Hipotesis	Koefisien Determinasi	Koefisien Variabel Lain
X terhadap Z	0,301	0,016	H _a Diterima	0,446 (44,6%)	0,667
Z terhadap Y	0,468	0,000	H _a Diterima		

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Dari tabel diatas uji *path analysis* dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *self-efficacy* terhadap *job satisfaction* secara parsial dan langsung sebesar 0,301. Selain itu, *self-efficacy* dan OCB memiliki pengaruh simultan, karena *sig.* variabel *self-efficacy* dan OCB terhadap *job satisfaction* adalah 0,000 yang dapat dilihat dari tabel 11 pada pengujian anova. Dari koefisien determinasi diatas, *self-efficacy* dan *job satisfaction* memiliki pengaruh terhadap OCB sebesar 0,446 (44,6%) yang berarti sumbangan pengaruh kepuasan kerja sebesar 0,667 (66,7%) berasal dari luar variabel selain *self-efficacy* dan OCB, digambarkan substruktur 2 pada model *path analysis* dengan ditampilkan nilai koefisien regresi:



Gambar 5 Model Sub-Struktur 2

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Diperoleh persamaan sub-struktur 2: $z = \rho_{zx} + \rho_{zy}$
 $+ \rho_{\varepsilon_2} z = 0,301X + 0,468Y + 0,667\varepsilon_2$

Penjelasan dari hasil persamaan di atas sebagai berikut:

1. Secara parsial *self-efficacy* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Besaran pengaruh parsial adalah sebesar 0,301 yang artinya, apabila nilai *self-efficacy* meningkat 1 satuan maka nilai *job satisfaction* pun akan meningkat sebesar 0,301 satuan. Begitupun sebaliknya, apabila *self-efficacy* menurun 1 satuan, maka nilai *job satisfaction* pun menurun sebanyak 0,301 satuan.
2. Secara parsial *job satisfaction* berpengaruh terhadap OCB. Besaran pengaruh parsial adalah sebesar 0,468 yang berarti, apabila nilai OCB meningkat sebesar 1 satuan maka nilai *job satisfaction* pun akan meningkat sebanyak 0,468 satuan. Begitupun sebaliknya, apabila nilai OCB menurun sebanyak 1 satuan maka nilai *job satisfaction* pun akan menurun sebesar 0,290 satuan.
3. Besarnya koefisien determinasi yang dapat dilihat dari tabel kesimpulan 9 adalah sebesar 0,446 atau 44,6 % sehingga pengaruh variabel lain di luar model yang tidak diteliti sebesar 0,667 atau 66,7%.

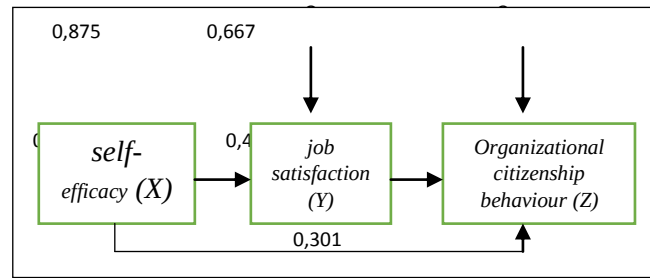
Kesimpulan Hasil Pengujian Path Analysis

Tabel 15 Hasil Rangkuman Pengujian Analisis *Path* Keseluruhan

Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur	Bentuk Pengaruh		
		Langsung	Tidak Langsung	Total
X terhadap Y	0,484	0,484	-	0,484
X terhadap Z	0,301	0,301	0,484 x 0,468 = 0,226	0,527
Z terhadap Y	0,468	0,468	-	0,468
	0,875	0,875	-	0,875
	0,667	0,667	-	0,667

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2015)

Selanjutnya gambar path analysis secara keseluruhan sebagai berikut:



Gambar 6 Full Model Path Analysis

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan hasil keseluruhan jalur analisis diatas, perhitungan analisis jalur sub-struktural 1 dan sub-struktural 2, adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama, terdapat pengaruh signifikan antara *self-efficacy* terhadap OCB, yang memberikan kontribusi sebesar 0,484, yang artinya apabila *self-efficacy* naik sebesar 1 satuan maka OCB pun akan naik sebesar 0,484 satuan, begitupun sebaliknya. Seperti yang telah dijelaskan di atas, hal ini sejalan dengan penelitian Ulfiani Rahman (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *self-efficacy* terhadap OCB.
2. Hipotesis kedua, terdapat pengaruh secara signifikan *self-efficacy* terhadap *job satisfaction*, yang memberikan kontribusi sebesar 0,301, yang berarti bahwa apabila variabel *self-efficacy* naik sebesar 1 satuan, maka nilai *job satisfaction* akan naik sebesar 0,301 satuan, begitupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfiani Rahman (2014) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job satisfaction*.
3. Hipotesis ketiga, terdapat pengaruh secara signifikan *job satisfaction* terhadap OCB, yang memberikan kontribusi sebesar 0,468. Artinya, apabila OCB naik sebesar 1 satuan, maka nilai *job satisfaction* akan naik sebesar 0,468 satuan. Hal ini sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Zameer, et.al (2014) bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB.

4. Hipotesis keempat, terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung *selfefficacy* terhadap *job satisfaction*. Pengaruh langsung sebesar 0,301 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,667 sehingga, dapat disimpulkan bahwa *self-efficacy* tidak perlu melalui *job satisfaction* untuk dapat berpengaruh pada OCB karyawan. Hal ini pun sejalan dengan penelitian Ulfiani Rahman (2014) yang menyatakan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *job satisfaction* dibandingkan pengaruh *job satisfaction* terhadap OCB.

Pembahasan

Hasil penelitian *selfefficacy*, *organizational citizenship behaviour*, dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh secara simultan,. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahman (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *self-efficacy*, *organizational citizenship behaviour*, dimana karyawan yang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi dapat membuat kinerja mereka baik, sehingga perusahaan memiliki tingkat produktivitas yang baik, mereka juga akan mendapatkan kepuasan kerja yang tinggi karena mampu memenuhi kompetensi yang dibutuhkan dalam pekerjaan secara baik. Hal lain yang membuat karyawan puas terhadap organisasi adalah dilihat dari *organizational citizenship behavior* yang mereka terima. Dengan mempunyai hubungan yang baik dalam organisasi dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan maka karyawan akan dengan senang dengan pekerjaan dan juga terhadap organisasi.

Selain itu penelitian ini juga mendukung teori yang diungkapkan oleh Chiu and Chen's (2012) tentang pengaruh *self-efficacy*, *organizational citizenship behaviour*, dan kepuasan kerja yang saling berhubungan satu sama lain. Sehingga apabila tidak ada *self-efficacy* yang tinggi maka tujuan perusahaan pun tidak akan tercapai secara efektif dan efisien. *Selfefficacy* yang tinggi akan berpengaruh kepada *organizational citizenship behavior*, serta berpengaruh secara simultan dengan kepuasan kerja. Jika hasil dari ketiga variabel ini bagus, maka akan berdampak kepada kepuasan kerja yang tinggi dari karyawan.

Penelitian ini memiliki implikasi praktis untuk dijalankan oleh perusahaan, salah satunya adalah *self-efficacy* jika tidak mempunyai efikasi diri yang tinggi maka akan menghambat pekerjaan. Hal ini disebabkan karena karyawan belum cukup yakin sudah mempunyai *selfefficacy* yang tinggi. Karyawan terlihat lelah dan tidak ada semangat untuk bekerja, dan ada beban yang membuat perubahan pada kepribadian mereka dalam bekerja, beberapa karyawan merasa tidak yakin bisa mengerjakan tugas yang menantang dan tidak bisa menyelesaikan semua tugas yang diberikan. Karyawan menginginkan adanya kegiatan untuk meningkatkan keyakinan diri dan semangat mereka dalam bekerja. Meskipun perusahaan telah melakukan *training* terhadap karyawan, namun hal itu masih belum cukup optimal yang dengan apa yang dilakukan perusahaan. Hal yang bisa dilakukan perusahaan dengan cara memberikan inisiatif lain dalam meningkatkan *self-efficacy* para karyawan. Mengenai *organizational citizenship behaviour* berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan adalah bahwa karyawan merasa masih kurang puas dengan perilaku tolong menolong di

dalam organisasi, hubungan antar rekan kerja perlu diperhatikan dan diperbaiki tidak hanya oleh karyawan, tetapi juga atasan. Hal ini harus dapat diperbaiki oleh perusahaan, karena hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan OCB kerja dan peningkatan kepuasan kerja karyawan. Jika hal ini terjadi, implikasi terhadap perusahaan akan terjadi masalah pada pencapaian tujuan organisasi dan juga dapat menurunkan produktivitas karyawan dalam bekerja begitu pula terhadap perusahaan. Jadi Semakin baik tingkat *self-efficacy* dalam individu maka akan mendorong rasa untuk melakukan *organizational citizenship behavior*, hasil yang baik dari *self-efficacy* dan *organizational citizenship behavior* akan menghasilkan semakin besar juga kepuasan yang mereka miliki untuk perusahaan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian variabel *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizeship Behavior* dan *Job Satisfaction* pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. *Self-Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizeship Behavior* pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.
2. *Self-Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.
3. *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizeship Behavior* pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.
4. *Self-Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizeship Behavior* melalui *Job Satisfaction* pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.

Saran

Dari hasil analisis dan pembahasan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

Bagi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebaiknya memberikan dukungan berupa *training* yang tepat untuk meningkatkan *self-efficacy* atau keyakinan diri dari karyawan dalam mengerjakan tugas yang menantang, agar karyawan mempunyai pengetahuan yang tinggi sehingga karyawan mampu meningkatkan *work performance* mereka dalam pekerjaannya. Perusahaan perlu terus memperbaharui sistem kerja menurut karyawan maupun perusahaan terutama perhatian dalam membuat pekerjaan menjadi lebih menarik untuk menghilangkan rasa jenuh yang ada pada karyawan, salah satunya bisa melakukan *job rotation*, dengan adanya *job rotation* karyawan ini akan tertarik melakukan tugas barunya dibandingkan melakukan tugas yang sama setiap harinya, selain itu hal ini akan memberikan suasana dan rekan kerja baru dan bisa meningkatkan keterampilan dan kepuasan kerja karyawan.

Bagi Kementrian BUMN

Pihak Kementrian BUMN hendaknya melakukan peningkatan dalam pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan karyawan, yaitu salah satunya dengan lebih menjalankan program CMC (Coaching, Mentoring, Counseling) yang ada di perusahaan, dengan begitu tugas yang dikerjakan oleh karyawan bisa lebih optimal. Pihak Kementrian BUMN perlu memperhatikan *self-efficacy* dari karyawannya agar membuat karyawan BUMN yang kompeten, berintegritas,

serta berdedikasi tinggi. Hal yang bisa dilakukan dengan adanya pelatihan agar karyawan mempunyai pengetahuan yang tinggi dalam melakukan tugasnya. Cara lainnya yaitu dengan adanya *development* untuk karyawan guna meningkatkan dan menyiapkan kompetensi karyawan melalui peningkatan *knowledge, skill* dan *abilities*.

Daftar Pustaka

- Bandura, A., 2010. Self Efficacy Mechanism in Psikological and Health Promoting Behavior, Prentice Hall, New Jersey.
- Kreitner, Kinicki. 2010. Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Mariela Pavalache. 2014. Organizational Citizenship Behavior, work satisfaction and employees' personality. Transilvania University of Brasov. Vol. 127, 489-493
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Murphy, G., Athanasou, J., and King, N. 2002. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour: A study of Australian Human Service Professionals, *Journal of Managerial Psychology*, 17(4): 287-297.
- Organ, D.W. 1988. Organizational Citizenship Behavior. Lexington, MA: Lexington Books.
- Salomon, M. F. dan Schork, J.M. (1998). Turn diversity to your advantage. *Research Technology Management*, 46 (4): 37-44
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (12th ed). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2007. Perilaku Organisasi, buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Titisari, Purnamie. 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Triyanto Agus, Te elisabert Citya Santosa (2009) Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. Volume 8, no.2. jurnal manajemen. Maranatha Christian University.
- Veithzal Rivai, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek, Rajagrafindo persada, Bandung
- Ulfiani, Nasir dan Omar (2014) The Role of Job Satisfaction as mediator in the Relationship between Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior among Indonesian Teachers. Vol. 5, No. 9; August 2014. International Journal of Business and Social Science