

PENGARUH EFIKASI DIRI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Ni Made Sintya Dewi¹
I Gede Adnyana Sudibya²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: madesintyadewi29@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efikasi diri terhadap *organization citizenship behaviour* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Sampel yang diambil sebanyak 52 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 17 item pernyataan. Teknik analisis yang digunakan adalah *Path Anaylsis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizhenship behaviour*, efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizhenship behaviour*, serta penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap *organizational citizenship behaviour (OCB)* yang dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Saran bagi pihak PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar sebaiknya memperhatikan *strength* dan tipe pekerjaan untuk dapat lebih meningkatkan OCB PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar.

Kata kunci: Efikasi Diri, *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of self-efficacy to the organization citizenship behavior and job satisfaction as a mediating variable in PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Samples taken as many as 52 respondents. The samples in this study using purposive sampling technique. The data collection is done by distributing questionnaires using 5-point Likert scale to measure 17 item statement. The analysis technique used is Path anaylsis. The analysis showed that self-efficacy positive and significant impact on organizational citizhenship behavior, self-efficacy positively and significantly tehadap job satisfaction, job satisfaction positive and significant impact on organizational citizhenship behavior, as well as the research also proved that self-efficacy influence on organizational citizenship behavior (OCB), which is mediated by job satisfaction of employees at PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Suggestions for the PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar should consider the strength and type of work to be able to further improve OCB PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar.

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

PENDAHULUAN

Eksistensi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia sebagai salah satu instrumen pemerintahan dalam pembangunan dirasakan sangat penting peranannya, tidak hanya oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintah, BUMN sering kali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri industri strategis seperti telekomunikasi, transportasi, industri manufaktur dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah dan efisien.

Peran PT. PLN (Persero) di Indonesia sangatlah besar, mengingat PT. PLN (Persero) adalah satu-satunya BUMN yang bertugas untuk memasok dan menyalurkan listrik, seperti misi PT. PLN (Persero) yaitu : (1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha lain yang terkait berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, (2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, (3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi dan (4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif berkaitan erat dengan kinerja karyawan di dalam perusahaan tersebut, sehingga haruslah ada upaya dari perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk mencapai kinerja seoptimal mungkin maka diharapkan karyawan berperilaku sesuai dengan harapan perusahaan atau organisasi. Oleh karenanya terdapat deskripsi mengenai perilaku yang harus dilaksanakan (perilaku *intra-role*). Dalam dunia kerja tidak cukup hanya *intra-role*

namun diperlukan juga perilaku di luar *job description* untuk mendukung tugas yang terpapar dalam *intra-role*, misalnya membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, bersungguh-sungguh mengikuti rapat atau kegiatan yang diadakan oleh perusahaan, sedikit mengeluh mengenai kondisi dan fasilitas dalam perusahaan, giat bekerja serta lain-lain. Perilaku seperti ini disebut sebagai perilaku *extra-role*. Perilaku *extrarole* ini memiliki kontribusi yang tidak kalah pentingnya dengan perilaku *intra-role*.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan masyarakat, sehingga tentu saja perusahaan mengharapkan setiap karyawannya memberikan kinerja lebih (*extra job-role*) atau yang kita sebut OCB. OCB telah dicatat sebagai pemberi kontribusi terhadap hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, *organizational commitment*, keterlibatan kerja, dan *leader-member exchange*. Perilaku OCB di dalam tim kerja dapat menciptakan suasana yang kondusif, saling menguatkan, saling menopang dan saling mengisi, sehingga stabilitas perusahaan terjaga dan kinerja akan semakin membaik.

PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar merupakan salah satu wilayah kerja PT. PLN (Persero) di wilayah Denpasar. Perusahaan ini memiliki visi untuk diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya. Untuk dapat mencapai tujuannya perusahaan pasti akan mengharapkan karyawannya berperilaku sesuai bahkan melebihi persyaratan yang ada di perusahaan, namun persyaratan yang terkait dengan tingkat kehadiran di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar masih kurang diindahkan oleh karyawannya.

Hal ini terlihat dari hasil pengamatan peneliti dan laporan absensi karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar, dimana masih ada beberapa karyawan yang melakukan tindakan-tindakan yang kurang mematuhi aturan seperti datang terlambat masuk kerja dan tidak melakukan absensi pada jam sebelum bekerja (07.00 – 07.30) maupun pada jam setelah bekerja (16.30 – 17.00). Seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Tabel Absensi dan Keterlambatan Karyawan Caturwulan Pertama
(Januari – April) 2015

Bulan	Jumlah Karyawan	Sakit		Ijin		Tanpa Keterangan		Terlambat	
		Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
Januari	125	2	2,13	3	3,19	21	22,34	12	12,76
Februari	125	4	4,25	7	7,44	14	14,89	15	15,95
Maret	125	4	4,25	5	4,25	35	37,23	14	14,89
April	125	5	5,32	4	5,32	27	28,72	23	24,46

Sumber: PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar, 2015

Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia (SDM) absen atau tidak masuk kerja, seperti sakit, upacara agama, upacara adat, alasan penting (anak, istri, orang tua, mertua sakit), membolos, lalulintas macet, dan kecelakaan di jalan. Dengan perkataan lain bahwa dari sekian banyak alasan karyawan tidak masuk kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu absen karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindarkan dan absen karena merosotnya disiplin dan moral kerja karyawan. Tinggi rendahnya tingkat absensi karyawan berpengaruh terhadap pencapaian target produksi karyawan. Semakin tinggi tingkat absensi karyawan, semakin sulit pencapaian target produksi. Keadaan ini tentu sangat merugikan perusahaan, karena pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas perusahaan. Menurut Kuna Wijaya (dalam Mudiarta dkk, 2001:91-92) rata-rata tingkat absensi 2-3 persen per bulan masih dianggap baik, sedangkan tingkat absensi yang mencapai 15-20 persen per

bulan sudah menunjukkan gejala yang sangat buruk terhadap disiplin kerja karyawan. Apabila karyawan dalam perusahaan sering tidak masuk kerja, akan mengakibatkan kerugian seperti, 1) jadwal kerja tertunda, 2) kualitas barang berkurang, 3) terpaksa kerja lembur, 4) gaji tetap dibayar dan 5) nama baik perusahaan berkurang.

Slamet (2013) mendefinisikan Skala Morisson merupakan salah satu pengukur dimensi-dimensi OCB yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan pengukuran terhadap sikap dan perilaku (psikonometrik) yang baik. Dalam skala ini salah satu dimensi OCB yaitu *conscientiousness* diukur berdasarkan kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya. Berdasarkan data tersebut dapat ditemukan bahwa tingkat keterlambatan dan ketidakpatuhan karyawan terhadap aturan yang berlaku di perusahaan masih cukup tinggi. Sehingga hal ini dapat mengindikasikan terciptanya OCB karyawan pada dimensi *conscientiousness* masih belum terpenuhi. Jumlah karyawan yang sakit, ijin, dan terlambat mengalami kenaikan dalam 4 bulan terakhir, sedangkan jumlah karyawan yang bekerja tanpa absen mengalami penurunan. Namun penurunan ini tidak terlalu signifikan dan masih tergolong tinggi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perilaku OCB pada karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar masih rendah.

Robbins (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ (dikutip dalam Djati, 2009), *organizational citizenship behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti,

perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga tidak ditampilkan. Borman dan Motowidlo (dikutip dalam Novliadi 2007) mengatakan bahwa (*organizational citizenship behavior*) dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Selain OCB, kepuasan kerja karyawan juga merupakan aspek penting dari filosofi manajemen sumber daya manusia. Locke (1997) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif dan negatif meningkatkan tentang pekerjaannya. Sementara itu, menurut Saks (2002) kepuasan kerja karyawan dan sikap tentang kepuasan kerja dapat dinilai sebagai keseluruhan atau dalam hal kepuasan individu. Sedangkan menurut As'ad (2005:105) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu 1) faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan, 2) faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya, 3) faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan juga umur, 4) faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan kesejahteraan

karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan dan promosi.

Karyawan yang merasa puas akan tugas dan pekerjaannya senantiasa akan memiliki efikasi diri yang tinggi. Bandura (1997) mendefinisikan efikasi diri sebagai derajat keyakinan seseorang akan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dan mencapai hasil tertentu. Choi, Price, dan Vinokur (2003) menjelaskan efikasi diri sebagai keyakinan yang secara signifikan memprediksi perilaku untuk memilih pencapaian tujuan, upaya penyelesaian tugas dan kinerja yang aktual. Bandura dengan teori efikasi diri baik individu ataupun kolektif memiliki fokus pada keyakinan akan kemampuan dan diaktualkan dengan perilaku atau kinerja yang bertujuan untuk mencapai tujuan (Conley, 2006).

Efikasi diri secara nyata dan langsung mempengaruhi kepuasan kerja, karena dapat memperoleh keyakinan akan kemampuan diri untuk menyelesaikan tugas khusus menjadi lebih nyata (Conley, 2006; Schepman & Richmond, 2003). Dijelaskan pula oleh Copper (2010) bahwa konstruk dari efikasi diri adalah teori sosial kognitif dan hubungan antar manusia dari hubungan sebab akibat dan timbal balik. Efikasi diri terdiri dari tiga dimensi (Bandura, 1997), yaitu: pertama, *Magnitude* merupakan keyakinan dalam menyelesaikan tugas berdasarkan tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi. Kedua, *Strength* merupakan tingkat kekuatan dan keyakinan untuk dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya dan ketiga, *Generality* merupakan keyakinan dalam menyelesaikan berbagai tugas yang berbeda dan saling membutuhkan.

Murphy, Athanasou, Raja (2002), Begum (2006), Zeinabadi (2010) Kepuasan kerja berpengaruh signifikan pada OCB. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian dari Salehi dan Gholtash (2011) terdapat ada hubungan positif antara kepuasan kerja dan OCB. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui pekerjaan mereka (Luthans, 2011). Robbins (2006) menemukan bahwa kepuasan kerja adalah refrensi dari sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan. Fitzgerald et al. (1994 di Crossman, dan Bassem, 2003) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah emosi positif yang dihasilkan dari perasaan nyaman setiap karyawan saat melakukan pekerjaan.

Motowidlo dkk. (1997) OCB akan dipengaruhi oleh tingkat individu dari *self-efficacy*. Dukungan empiris untuk proposisi ini diteliti oleh Speier dan Frese (1997) dan Morrison dan Phelps (1999), yang menemukan bahwa secara umum *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap OCB.

Peran efikasi diri secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja (Frayne & Latham, 1987), Hal yang melandasi bahwa keyakinan efikasi baik secara individu atau kolektif dapat berperilaku terbentuknya perilaku ideal. Zellard *et al.* (51-52) menemukan hubungan positif antara efikasi diri dan kepuasan kerja. Ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban. Lodjo (2013), dalam penelitiannya terhadap 127 karyawan PT. PLN Suluttenggo menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan sangatlah penting, karena kepuasan kerja berdampak pada

tingkat produktivitas kerja. Semakin mampu dan yakin seseorang dalam mengerjakan tugasnya (semakin tinggi *self- efficacy*), semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.

H1: Efikasi diri berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja

Choi, Price dan Vinokur (2003) menjelaskan efikasi diri sebagai keyakinan yang secara signifikan memprediksi perilaku untuk memilih pencapaian tujuan, upaya penyelesaian tugas dan kinerja yang aktual. Mansor, Darus dan Dali (2013) menjelaskan bahwa efikasi diri positif berhubungan dengan pembentukan OCB sehingga dapat meningkatkan prestasi karyawan secara kelompok ataupun individu. Didukung oleh Copper (2010) bahwa efikasi diri berhubungan positif dengan OCB hal ini dapat dilihat dari perilaku karyawan secara kolektif akan meningkatkan dan membangun perilaku ideal baik secara individu ataupun kelompok para karyawan sehingga kinerja organisasi lebih efektif. (Mathieu, dkk, 1993). Copper (2013) juga menegaskan bahwa efikasi dan OCB akan memberikan kontribusi bagi keberhasilan dan efektifitas organisasi.

H2: Efikasi diri berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi OCB, salah satunya adalah kepuasan kerja. Pernyataan ini sangat logis karena diasumsikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB (Robbins, 2006). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi OCB (Murphy, Athanasou, Raja, 2002; Begum, 2006; Zeinabadi, 2010) mengatakan bahwa apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Rahman *et al.* (2014), kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara efikasi diri dan OCB. Penelitian yang diperoleh menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara efikasi diri dan OCB. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan OCB. Efikasi diri secara signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja.

H4: Kepuasan kerja memediasi pengaruh efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior*.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode dan kuantitatif yang berdasarkan bentuk tingkat eksplanasi penelitian yaitu berbentuk penelitian asosiatif yang memiliki hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2007:56) mendefinisikan hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat terdiri dari variabel independen yang mempengaruhi dan variabel dependen yang dipengaruhi.

Lokasi penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar yang beralamat di Jl. PB. Sudirman No.2 Denpasar. Alasan peneliti melakukan penelitian pada karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar yaitu karena di temukan masalah yang terkait dengan OCB, efikasi diri dan kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Selain itu pemilihan lokasi ini didasarkan adanya narasumber dan data yang cukup mampu diolah oleh peneliti. Adapun objek penelitian ini yakni efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar.

Variabel eksogen di dalam penelitian ini adalah variabel efikasi diri (X). Efikasi diri merupakan tingkat kepercayaan diri akan kemampuan individu untuk melakukan tugas tertentu.

Variabel endogen di dalam penelitian ini adalah variabel *organizational citizenship behaviour* (Y). *Organizational Citizenship Behaviour* adalah kontribusi kerja individual melebihi persyaratan kerja formal yang dilakukan dengan sukarela dan tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal. Perilaku ini juga dapat meningkatkan efektivitas organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi.

Variabel mediasi di dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan kerja (M). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang positif dari karyawan terhadap pekerjaannya bila dibandingkan dengan balas jasa yang seharusnya mereka terima yang sesuai dengan harapannya. Penelitian dari Spector (Yuwono, 2005).

Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau data yang dapat diangkakan dengan cara memberi skor. Data kuantitatif dari penelitian ini adalah jumlah karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka dan tidak dapat dihitung secara sistematis. Data kualitatif dalam penelitian ini seperti struktur organisasi dan sejarah singkat PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar.

Sumber primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, seperti data yang didapatkan berupa jawaban responden melalui kuisisioner dan wawancara. Sumber sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, dikumpulkan dan diolah oleh perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan,

data tentang jumlah karyawan, struktur organisasi yang berkaitan dengan penulisan proposal penelitian ini.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar yang berjumlah 125 orang.

Tabel 2.
Jumlah Karyawan

Nomer	Jabatan	Jumlah / Orang
1	Manajer	1
2	Supervisor	3
3	Karyawan Tetap	49
4	Karyawan Kontrak	72
Jumlah		125

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar 2015

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja dan waktu maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Sugiono, 2012:116). Sampel yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 52 orang karyawan tetap dan tidak mengikut sertakan karyawan kontrak di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar, dikarenakan kepuasan kerja karyawan tetap dengan kepuasan kerja karyawan kontrak berbeda dilihat dari segi penghasilan atau gaji, pembagian tugas, wewenang serta tanggungjawabnya.

Metode pengumpulan data yang dilakukan yakni kuesioner dan wawancara. Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan dalam bentuk daftar pertanyaan secara tertulis

mengenai efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja di PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Metode kuisioner ini menggunakan *skala likert*. *Skala likert* merupakan suatu skala psikometrik dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian sosial. Menggunakan *skala likert* maka, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel, dijabarkan menjadi indikator yang dapat diukur dan indikator terukur inilah yang perlu dijawab responden (Riduwan dan Kuncono, 2013:3). *Skala Likert* yang digunakan yaitu Skor 1 untuk sangat tidak setuju (STS) sampai dengan skor 5 untuk sangat setuju (SS). (Sugiyono, 2014:137) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Tabel 3.
Jumlah Sempel

Nomer	Jabatan	Jumlah / Orang
1	Supervisor	3
2	Karyawan Tetap	49
Jumlah		52

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar, 2015

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data mengenai karakteristik variabel penelitian yaitu, nilai rata-rata, standar deviasi, varian, nilai minimum dan nilai maksimum (Sugiyono, 2013:207). Analisis statistik deskriptif yang dipakai dalam penelitian ini adalah nilai rata-rata, nilai minimum, nilai maksimum. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini berupa teknik analisis jalur (*path analysis*). Menurut Utama (2011:156), analisis jalur merupakan perluasan

dari analisis regresi linier berganda, untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang berjenjang berdasarkan teori.

Efikasi Diri (X) berpengaruh terhadap Kepuasan kerja (M). Persamaan struktural untuk hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

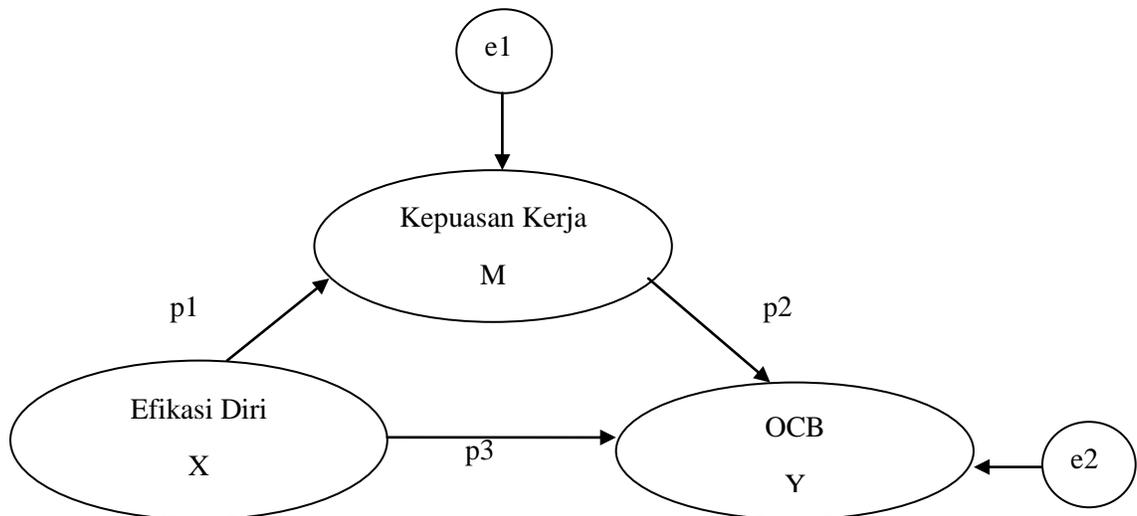
$$M = \alpha + \beta_1 X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

Efikasi Diri (X) berpengaruh terhadap OCB (Y) melalui kepuasan kerja (M). Persamaan struktural untuk hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_2 X + \beta_3 M + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) guna menguji pola hubungan yang mengungkapkan pengaruh variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung. Analisis ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.



Gambar 1. Model Jalur Pengaruh Efikasi Diri Terhadap OCB dengan Kepuasan kerja Sebagai Variabel Mediasi

Sumber: data primer diolah, (2016)

$$M = \beta_1 X + e_1 \dots\dots\dots (1)$$

$$Y = \beta_2 X + \beta_3 M + e_2 \dots\dots\dots (2)$$

Tabel 4.
Nilai Korelasi, Determinasi, F hitung dan Koefisien Substruktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,000	0,075		0,000	1,000
X	0,846	0,075	0,846	11,241	0,000

F hit = 126,364
Sig. = 0,000
R = 0,846
R-Square = 0,716

Sumber: Data primer diolah, (2016)

Substruktur I

$$M = \alpha + \beta_1 X + e_1 \dots\dots\dots (3)$$

$$M = 0,846X + e_1$$

Tabel 5.
Nilai Korelasi, Determinasi, F hitung dan Koefisien Substruktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,000	0,073		0,000	1,000
X	0,471	0,139	0,471	3,396	0,001
M	0,420	0,139	0,420	3,030	0,004

F hit = 67,266
Sig. = 0,000
R = 0,856
R-Square = 0,733

Sumber: Data primer diolah, (2016)

Substruktur II

$$Y = \alpha + \beta_2 X + \beta_3 M + e_2 \dots\dots\dots (4)$$

$$Y = 0,471X + 0,420M + e_2$$

Pengaruh total = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung
 = p3 + (p1 x p2)
 = 0,471 + 0,356
 = 0,827

Nilai sebesar 0,827 memiliki arti bahwa pengaruh total variabel efikasi diri dan kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 82,7 persen.

$$R^2_m = 1 - (Pe_1)^2 - (Pe_2)^2 \dots\dots\dots (5)$$

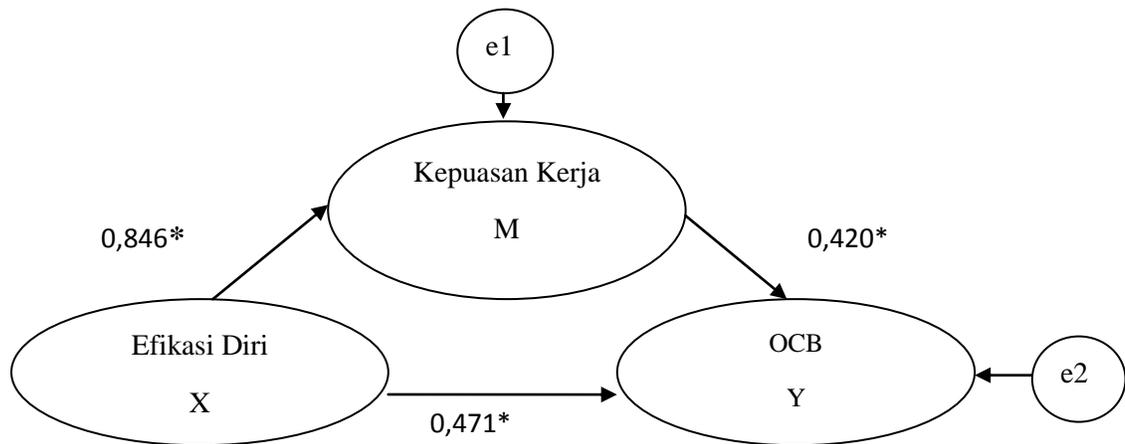
$$R^2_m = 1 - (0,533)^2 - (0,517)^2$$

$$R^2_m = 0,924$$

Artinya, keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 0,924 atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data sebesar 92,4 persen dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya yaitu 7,6 persen dijelaskan oleh variabel lain (tidak terdapat dalam model) dalam *error*.

Pendekatan ini dilakukan dengan membuang jalur-jalur yang non signifikan agar memperoleh model yang benar-benar didukung oleh data empirik. Uji validasi pada setiap jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan regresi, menggunakan nilai *p-value* dari uji-t. Berdasarkan nilai *p-value*, sebuah model menghasilkan bentuk hubungan yang valid, dengan nilai *p-value* < 0,05. Nilai *p-value* masing-masing untuk Efikasi Diri dan Kepuasan kerja adalah 0,001 dan 0,004. Maka sesuai dengan teori trimming, maka model dapat dianggap baik. Sehingga model akhir dapat digambarkan sebagai berikut:

Berdasarkan gambar 2, maka status variabel kepuasan kerja sebagai mediasi dapat diketahui dengan menggunakan Sobel Test (Baron dan Kenny, 1986). Untuk menguji signifikansi kepuasan kerja sebagai variabel mediator dalam hubungan antara variabel efikasi diri dan variabel OCB maka digunakan uji Sobel (Baron dan Kenny 1986) sebagai berikut:



Gambar 2. Validasi Model Gambar Diagram Jalur Akhir

Sumber: data primer diolah, 92016)

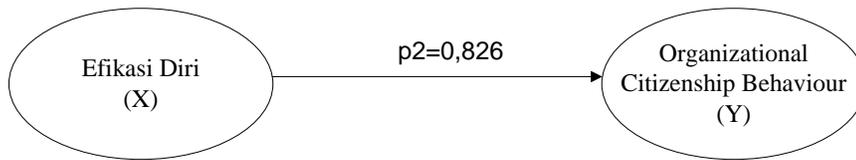
$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}} \dots\dots\dots (6)$$

Berdasarkan perhitungan Sobel test diperoleh nilai Z adalah 2,919. Nilai 1,665 lebih besar dibandingkan 1,96. Hal ini berarti kepuasan kerja berpengaruh sebagai variabel yang memediasi hubungan antara efikasi diri dan OCB.



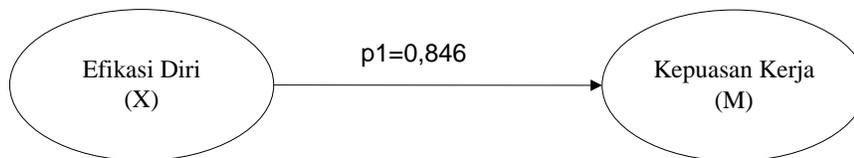
Gambar 3. Pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen pada model dengan melibatkan variabel mediasi

Berdasarkan gambar 3, maka terlihat hasil pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan melibatkan variabel mediasi adalah signifikan, hal ini dikarenakan diperoleh nilai Sig. t efikasi diri terhadap kepuasan kerja sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,846 dan nilai Sig. t kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,819.



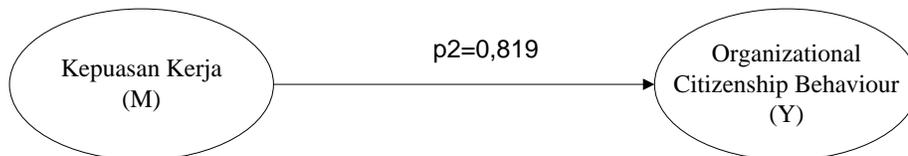
Gambar 4. Pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen pada model tanpa melibatkan variabel mediasi

Berdasarkan gambar 4, maka terlihat hasil pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen tanpa melibatkan variabel mediasi adalah signifikan, hal ini dikarenakan diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta sebesar 0,826.



Gambar 5. Pengaruh variabel eksogen terhadap variabel mediasi

Berdasarkan gambar 5, maka terlihat hasil pengaruh variabel eksogen terhadap variabel mediasi adalah signifikan, hal ini dikarenakan diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta sebesar 0,846.



Gambar 6. Pengaruh variabel mediasi terhadap variabel endogen

Berdasarkan gambar 6, maka terlihat hasil pengaruh variabel mediasi terhadap variabel endogen adalah signifikan, hal ini dikarenakan diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta sebesar 0,819.

Berdasarkan hasil investigasi keempat pengaruh tersebut (1, 2, 3, dan 4), maka selanjutnya dapat ditentukan tingkat intervensi dari variabel mediasi tersebut adalah variabel mediasi sebagian (*partial mediation*). Hal ini disebabkan karena pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi (3) adalah signifikan, pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen (4) adalah signifikan, pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen pada model dengan melibatkan variabel mediasi (1) adalah signifikan, dan pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen tanpa melibatkan variabel mediasi (2) adalah signifikan.

Uji Sobel dapat dirumuskan dengan persamaan berikut dan dapat dihitung dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2007. Bila nilai kalkulasi Z lebih besar dari 1,96 (dengan tingkat kepercayaan 95 persen), maka variabel mediator dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}} \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan:

$$a = 0,846$$

$$S_a = 0,075$$

$$b = 0,819$$

$$S_b = 0,081$$

$$Z = \frac{(0,846)(0,819)}{\sqrt{(0,819)^2 (0,075)^2 + (0,846)^2 (0,081)^2 + (0,075)^2 (0,081)^2}}$$

$$Z = \frac{0,693}{\sqrt{0,003773 + 0,004696 + 0,000036905}}$$

$$Z = \frac{0,693}{0,092227}$$

$$\square = 7,513$$

Tabel 6.
Hasil Uji Sobell

Nilai Z	Sig.
7,513	0,000

Berdasarkan hasil Uji Sobell pada Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil tabulasi $Z = 7,513 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel mediator yakni kepuasan kerja dinilai secara signifikansi memediasi hubungan antara efikasi diri terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa Efikasi Diri berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Ini ditunjukkan oleh koefisien variabel efikasi diri sebesar 0,846 yang signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 11,241 pada p sebesar 0,000. Koefisien efikasi diri yang sudah distandarisasi ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,846. Hal ini berarti pengaruh langsung efikasi diri terhadap kepuasan kerja pegawai adalah 84,6 persen. Hal ini berarti semakin baik penerapan efikasi diri, maka kepuasan kerja pegawai semakin meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif efikasi diri terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zellard *et al.* (51-52) menemukan hubungan positif antara

efikasi diri dan kepuasan kerja. Ketika individu mengalami kesenangan dalam bekerja, maka mereka akan melakukan pekerjaan lain di luar persepsi peran mereka atau kewajiban. Lodjo (2013), dalam penelitiannya terhadap 127 karyawan PT. PLN Suluttenggo menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan sangatlah penting, karena kepuasan kerja berdampak pada tingkat produktivitas kerja

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara teoritis, indikator yang tertinggi terletak pada indikator *generality*, sedangkan secara praktis indikator yang tertinggi ada pada indikator *magnitude*. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun luas bidang pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan menentukan efikasi diri, namun secara praktis tingkat kesulitan pekerjaan yang menentukan efikasi diri dari karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Sehingga semakin tinggi tingkat kesulitan pekerjaan tersebut, semakin tinggi efikasi diri karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap OCB. Ini ditunjukkan oleh koefisien variabel efikasi diri sebesar 0,471 yang signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,396 pada p sebesar 0,001. Koefisien efikasi diri yang sudah distandarisasi ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,471. Hal ini berarti pengaruh langsung efikasi diri terhadap OCB adalah 47,1 persen. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat efikasi diri karyawan, maka OCB karyawan semakin meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif efikasi diri terhadap OCB pada PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mansor, Darus dan Dali (2013) menjelaskan bahwa efikasi diri positif berhubungan dengan pembentukan OCB sehingga dapat

meningkatkan prestasi karyawan secara kelompok ataupun individu. Didukung oleh Copper (2010) bahwa efikasi diri berhubungan positif dengan OCB hal ini dapat dilihat dari perilaku karyawan secara kolektif akan meningkatkan dan membangun perilaku ideal baik secara individu ataupun kelompok para karyawan sehingga kinerja organisasi lebih efektif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara teoritis, indikator yang tertinggi terletak pada indikator *Sportmanship*, sedangkan secara praktis indikator yang tertinggi ada pada indikator *conscientiousness*. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun sikap sportif yang dimiliki oleh karyawan menentukan OCB, namun secara praktis kabsensi dan kepatuhan karyawan terhadap peraturan perusahaan dapat meningkatkan OCB karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Sehingga semakin tinggi sikap sportif yang dimiliki maka semakin tinggi tingkat OCB karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB. Ini ditunjukkan oleh koefisien variabel kepuasan kerja sebesar 0,420 yang signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,030 pada p sebesar 0,004. Koefisien kepuasan kerja yang sudah distandarisasi ditunjukkan dengan nilai beta sebesar 0,420. Hal ini berarti pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap OCB adalah 42,0 persen. Hal ini berarti semakin baik penerapan kepuasan kerja maka OCB semakin meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap OCB pada PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hasil ini sesuai dengan penelitian (Murphy, Athanasou, Raja, 2002; Begum, 2006; Zeinabadi, 2010) mengatakan bahwa apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk

membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara teoritis, indikator yang tertinggi terletak pada indikator Prosedur, sedangkan secara praktis indikator yang tertinggi ada pada indikator Gaji. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan penerapan kebijakan oleh perusahaan menentukan kepuasan kerja karyawan, namun secara praktis gaji yang diterima berdasarkan kontribusi yang menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Sehingga semakin jelas penerapan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar.

Perhitungan Sobel test diperoleh nilai Z adalah 7,513. Nilai 7,513 lebih besar dibandingkan 1,96. Hal ini berarti kepuasan kerja berpengaruh sebagai variabel yang memediasi hubungan antara efikasi diri dan OCB. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat efikasi diri karyawan, maka tingkat kepuasan kerja karyawan menjadi semakin tinggi, sehingga karyawan akan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggungjawabnya (OCB). Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahman *et al.* (2014), kepuasan kerja secara signifikan memediasi hubungan antara efikasi diri dan OCB. Penelitian yang diperoleh menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara efikasi diri dan OCB. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan OCB. Efikasi diri juga secara signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan perhitungan sobell test menunjukkan b hasil tabulasi nilai Z secara signifikan dapat memediasi hubungan antara efikasi diri terhadap OCB. Mediasi ini terjadi secara parsial dimana efikasi diri dapat berhubungan langsung dengan kepuasan kerja melalui OCB atau efikasi diri berhubungan langsung terhadap kepuasan kerja tanpa melalui OCB.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah Efikasi Diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat efikasi diri maka semakin tinggi pula tingkat OCB yang dilakukan karyawan pada perusahaan tersebut. Efikasi Diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat efikasi diri maka semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada perusahaan tersebut. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi pula tingkat OCB yang dilakukan karyawan pada perusahaan tersebut. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan sebagai variabel yang mampu memediasi Efikasi Diri terhadap *organizational citizenship behavior* PT.PLN (Persero) Rayon Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi efikasi diri terhadap OCB pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dimasa mendatang terutama yang berkaitan dengan efikasi diri, kepuasan kerja serta *organizational citizenship behaviour* antara lain untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), maka harus memperhatikan indikator *generality* pada variabel efikasi diri, dan indikator prosedur pada variabel kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan kedua indikator tersebut memiliki nilai *loading factor* tertinggi dalam membentuk masing-masing variabel. Secara Praktis, pihak PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar sebaiknya lebih memperhatikan indikator *strength* pada variabel efikasi diri yang terkait dengan kuat lemahnya keyakinan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta tipe pekerjaan pada variabel kepuasan kerja yang terkait dengan pembebanan pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar. Apabila indikator-indikator tersebut dapat ditingkatkan, tentunya akan lebih meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) PT. PLN (Persero) Rayon Denpasar.

REFERENSI

- A., Mansor, A., Darus, M., H., Dali. 2013. Mediating Effect of Self-Efficacy on Self-Leadership and Teachers' Organizational Citizenship Behavior: A Conceptual Framework. *International Journal of Economic Business and Management Studies*. Vol.2, No.1.01-11.
- As'ad, Moh. 2012. Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi*. Vol.03, No.01, 341-354.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control (Terjemahan)*. New York. W.H. Freeman and Company.

- Bandura, A. *Social Learning Theory*. New Jersey: Prentice Hall, INC. Englewood Cliffs, 1977.
- Choi, J. N., Price, R. H., & Vinokur, A. D. 2003. Self-efficacy changes in groups: effects of diversity, leadership, and group climate. *Journal of Organizational Behavior*, 24.357-372
- Conley, V. P. 2006. An investigation of organization-based self-esteem in an automotive manufacturing company. *Dissertation unpublication* University of Phoenix: USA
- Copper, J.D. 2010. *Collective efficacy, organizational citizenship behavior, and school effectiveness in Alabama public high school*. Disertasi untuk Program Doktor Pendidikan, Departemen Pendidikan Kepemimpinan, Penelitian Peraturan dan Teknologi, Universitas Alabama: USA.
- Lodjo, F.S. 2013. Pengaruh pelatihan, pemberdayaan, dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja. *Jurnal EMBA*, 1 (3):747-755
- Mathieu, J. E., Martineau, J. W. & Tannenbaum, S. I. 1993. Individual and situational influences on the development of self-efficacy: Implications for training effectiveness. *Personnel Psychology*, 46(1), 125-147.
- Mudiarta, Mujiati dan Ardana. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Udayana.
- Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. 2002. Kepuasan kerja dan perilaku warga organisasi. *Journal of managerial psychology*, 17(4): 287-297.
- Rahman U., Wan S.W.S., Rohany N., Fatimah O. 2014. The Role of Job Satisfaction as Mediator in The Relationship between Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior among Indonesian Teachers. *International Journal of Business and Social Science*. Vol.5, No.9.
- Riduwan, Kuncoro, E, A. 2013. *Cara mudah menggunakan dan memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. 2006. *Perilaku Organisasi: KONSEP, Kontroversi Dan Aplikasi*. Edisi Kedua. Terjemahan Pudjaatmaka. Prenhallindo: Jakarta
- Saks, J. 2002. Antecedent and consequence of Employee Engagement. *Jurnal Psikologi Manajerial*, 21 (7), 600-619.
- Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. New Jersey: Prentice Hall, INC. Englewood Cliffs, 1986
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Yuwono dan Khajar, Ibnu. 2005. Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Kejaksaan Tinggi D.I Yogyakarta. *Jurnal Review Bisnis Indonesia* Vol. 1. No. 1. Januari. 75-89.

Zeinabadi, H. 2010. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai anteseden OCB guru. *Procedia Sosial dan Ilmu Perilaku*, 5, 998-1003.