

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>14</b>
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	14
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	15
2.1.1.3 Unsur-Unsur Manajemen	17
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3 Perceived Organizational Support (POS)	23

2.1.3.1	Pengertian Perceived Organizational Support (POS)	23
2.1.3.2	Indikator Perceived Organizational Support	24
2.1.3.3	Faktor yang mempengaruhi Perceived Organizational Support	25
2.1.4	Kepuasan Kerja	26
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Kerja	26
2.1.4.2	Indikator Kepuasan Kerja	27
2.1.4.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	28
2.1.5	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	29
2.1.5.1	Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)	29
2.1.5.2	Indikator Organizational Citizenship Behavior	30
2.1.5.3	Faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior	31
2.1.5.4	Manfaat Organizational Citizenship Behavior	33
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan	35
2.2	Kerangka Pemikiran	40
2.3	Hipotesis Penelitian	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>47</b>
3.1	Metode Penelitian	47
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	48
3.2.1	Definisi Variabel	48
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	50
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.3.1	Populasi	51
3.3.2	Sampel	52
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	53
3.4.1	Sumber Data	53
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5	Teknik Analisis Data	56

3.5.1	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> ( $X_1$ ) terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (Y)	56
3.5.1.1	Analisis Korelasi Sederhana	56
3.5.1.2	Analisis Koefisien Determinasi	57
3.5.1.3	Penguji Hipotesis (Uji T)	58
3.5.2	Pengaruh kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (Y)	59
3.5.2.1	Analisis Korelasi Sederhana	59
3.5.2.2	Analisis Koefisien Determinasi	60
3.5.2.3	Penguji Hipotesis (Uji T)	61
3.5.3	Pengaruh <i>perceived organizational support</i> ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (Y)	62
3.5.3.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	62
3.5.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda	63
3.5.3.3	Analisis Koefisien Determinasi	64
3.5.3.4	Penguji Hipotesis (Uji F)	65
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	66
3.6.1	Tempat Penelitian	66
3.6.2	Waktu Penelitian	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian	67
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	67
4.1.1.1	Profil Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	67
4.1.1.2	Visi dan Misi Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	68
4.1.1.3	Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	70
4.1.1.4	Deskripsi Pekerjaan Dinas Koperasi, Usaha	

	Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	71
4.1.2	Karakteristik Responden	76
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti	80
4.1.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang <i>Perceived Organizational Support</i> pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	81
4.1.3.2	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kepuasan Kerja pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	91
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	101
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	111
4.1.4.1	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	111
4.1.4.2	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	116
4.1.4.3	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	121
4.2	Pembahasan	130
4.2.1	Pembahasan tentang Pengaruh <i>Perceived</i>	

	<i>Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	130
4.2.2	Pembahasan tentang Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	131
4.2.3	Pembahasan tentang Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Pegawai Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	133
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan	135
5.2	Saran	135
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>138</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra Survey <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	5
Tabel 1.2	Hasil Pra Survey Perceived Organizational Support	7
Tabel 1.3	Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	35
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2	Populasi Penelitian pada Kantor Dinas koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	52
Tabel 3.3	Permohonan Nilai Jawaban	56
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korela $X_1$ terhadap Y	57
Tabel 3.5	Interpretasi Koefisien Korela $X_2$ terhadap Y	60
Tabel 3.6	Waktu Penelitian	66
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas KUKMP Kota Banjar	77
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia pada Dinas KUKMP Kota Banjar	77
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja pada Dinas KUKMP Kota Banjar	78
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Dinas KUKMP Kota Banjar	79
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pangkat Golongan pada Dinas KUKMP Kota Banjar	80
Tabel 4.6	Kriteria Penilaian	81
Tabel 4.7	Instansi memberikan kesempatan kepada pegawai untuk dapat menyampaikan ide/gagasan	82
Tabel 4.8	Instansi mempertimbangkan karakter pribadi pegawai	82
Tabel 4.9	Atasan mampu menerapkan kebijakan secara adil kepada semua Pegawai	83
Tabel 4.10	Atasan memberikan arahan yang jelas ketika ada tugas yang harus diselesaikan	84
Tabel 4.11	Organisasi memberikan bantuan ketika saya mengalami masalah	84
Tabel 4.12	Organisasi memberikan dukungan dalam pengembangan setiap	

	Pegawai	85
Tabel 4.13	Instansi selalu mendorong kontribusi setiap pegawai dalam mencapai tujuan organisasi	86
Tabel 4.14	Instansi memperhatikan kesehatan pegawai	86
Tabel 4.15	Sarana dan prasarana yang tersedia dapat membantu menyelesaikan pekerjaan	87
Tabel 4.16	Instansi memberikan penghargaan kepada pegawai karena penilaian positif atas kontribusi pegawai pada organisasi	88
Tabel 4.17	Rekapitulasi Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	89
Tabel 4.18	Interpretasi Mengenai <i>Perceived Organizational Support</i> pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	91
Tabel 4.19	Saya senang dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan pendidikan/pengalam kerja.	92
Tabel 4.20	Saya sangat puas dengan pekerjaan saya karena pekerjaan ini yang saya inginkan	93
Tabel 4.21	Saya senang dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan kemampuan saya	93
Tabel 4.22	Gaji dan tunjangan yang diterima sudah sesuai	94
Tabel 4.23	Jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik, saya ada kesempatan untuk di promosikan	95
Tabel 4.24	Saya senang dengan penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja pegawai	95
Tabel 4.25	Saya puas karena memiliki atasan yang dapat dijadikan pedoman bekerja bagi saya	96
Tabel 4.26	Atasan dalam menilai prestasi kerja pegawai secara obyektif	97
Tabel 4.27	Suasana kekeluargaan dalam lingkungan kerja sangat baik	97
Tabel 4.28	Saya senang dengan rekan kerja saya yang sangat mudah untuk diajak kerja sama	98
Tabel 4.29	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Kerja pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	99
Tabel 4.30	Interpretasi Mengenai Kepuasan Kerja pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	101

Tabel 4.31	Saya selalu membantu mengerjakan tugas pegawai lain pada saat mereka tidak masuk kerja	102
Tabel 4.32	Saya selalu berusaha membantu orang lain yang memiliki beban kerja berlebihan	102
Tabel 4.33	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	103
Tabel 4.34	Saya selalu memberikan kinerja terbaik bagi organisasi	104
Tabel 4.35	Saya menjadi sukarelawan untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta	104
Tabel 4.36	Sukarela menyumbangkan pemikiran dan gagasan-gagasan demi kemajuan organisasi	105
Tabel 4.37	Saya sangat menjunjung tinggi toleransi antar pegawai	106
Tabel 4.38	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja	106
Tabel 4.39	Saya menjaga sopan santun dengan pegawai baru ataupun lama	107
Tabel 4.40	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan kantor	108
Tabel 4.41	Rekapitulasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	109
Tabel 4.42	Interpretasi Mengenai <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	111
Tabel 4.43	Tabulasi Data Mengenai Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ ) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) pada Dinas KUKMP Kota Banjar	112
Tabel 4.44	Tingkat Koefisien Korelasi <i>Perceived Organizational Support</i>	114
Tabel 4.45	Tabulasi Data Mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) pada Dinas KUKMP Kota Banjar	117
Tabel 4.46	Tingkat Koefisien Korelasi Kepuasan Kerja	119
Tabel 4.47	Tabulasi Data Mengenai Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> ( $X_1$ ) Dan Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y) pada Dinas KUKMP Kota Banjar	121
Tabel 4.48	Tingkat Koefisien Korelasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	124



## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 45
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar 70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	141
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian (dari Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar)	142
Lampiran 3	Surat Pengantar Kuesioner Penelitian	143
Lampiran 4	Dokumentasi Penelitian	149
Lampiran 5	Data Hasil Penelitian	150
Lampiran 6	Tabel Uji T	154
Lampiran 7	Tabel Uji F	155
Lampiran 8	Daftar Pegawai ASN Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan Kota Banjar	157