

ANALISIS PENGEMBANGAN SDM DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

(Studi Kasus PT. Telkom Akses Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

BHASKARA DWI ATMAJA

1510411275

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2019

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : **Analisis Pengembangan SDM dan *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Jember**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, MM

NPK : 06 03 425

Anggota 1.

Anggota 2.

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK. 06 03 426

Yusron Rozzaid, SE. M.Si

NPK. 11 13 577

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M. Si

NPK. 01 09 289

Haris Hermawan, SE.,MM

NPK : 15 03 640

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT , karena berkat rahmat dan Ridho- Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengembangan SDM dan *Organizational Citizenship Behavior* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Jember”. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani M,Si. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Haris Hermawan, SE, MM Sebagai Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Toni Herlambang, MM selaku Dosen Penguji
4. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku Dosen Pembimbing 1 atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
5. Bapak Yusron Rozzaid, SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan, semangat, saran, dan segenap waktunya serta nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis menyelesaikan studi.
7. PT. Telkom Akses Jember yang telah memberi saya ijin serta para karyawan dan staff yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
8. Kedua Orangtua, saudara-saudara ku, atas doa, dukungan, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
9. Almamater “Kampus Biru” Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan , teman – teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Hormat saya,

Bhaskara Dwi Atmaja

DAFTAR ISI

HALAMAAN JUDUL	i
HALAMAAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sumber Daya Manusia	6
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia	7
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia	8
2.2.2 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	8
2.2.3 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia	9
2.3 Organizational Citizenship Behavior	9
2.3.1 Dimensi Organizational Citizenship Behavior	10
2.3.2 Manfaat Organizational Citizenship Behavior	11
2.3.3 Faktor Internal dan Eksternal Pembentuk Organizational Citizenship Behavior	12
2.4 Pengertian Kinerja Karyawan.....	14
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	15
2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
2.6 Kerangka Konseptual	17
2.7 Hipotesis	18

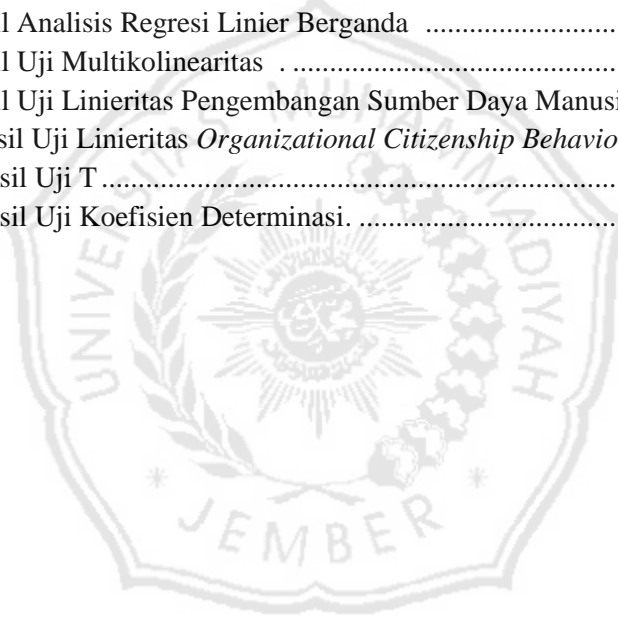
2.7.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan.....	18
2.7.2 Hubungan Organizational Citizenship Behavior Dengan Kinerja Karyawan.....	18
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3 Desain Penelitian.....	21
3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Teknik Pengambilan Ukuran Sampel.....	21
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	22
3.5.1 Jenis Data.....	22
3.5.2 Sumber Data.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Metode Analisis Data.....	23
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif.....	23
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	24
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	25
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.7.5 Uji Hipotesis.....	27
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran umum objek penelitian.....	29
4.1.1 Profil PT. Telkom Witel Jember.....	29
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Jember.....	29
4.1.3 Visi misi perusahaan.....	31
4.2 Deskriptif penelitian.....	31
4.2.1 Karakteristik responden.....	31
4.3 Analisis data.....	31
4.3.1 Frekuensi jawaban responden.....	31
4.3.1.1 Indikator Frekuensi Jawaban Pengembangan Sumber Daya Manusia... 32	
4.3.1.2 Indikator Frekuensi Jawaban <i>Organizational Citizenship Behavior</i> 32	
4.3.1.3 Indikator Frekuensi Jawaban Kinerja Karyawan..... 33	
4.4 Uji Instrumen Data.....	34
4.4.1 Uji Validitas.....	34
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	35
4.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	36
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	37
4.6.1 Uji Normalitas.....	37

4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	37
4.6.3 Uji Heteroskedastistas.....	38
4.6.4 Uji Linieritas	38
4.7 Uji Hipotesis	39
4.7.1 Uji T.....	39
4.7.2 Uji Koefisien Determinasi	40
4.8 Pembahasan.....	40
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	.44



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan	3
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.2 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	32
Tabel 4.3 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
Tabel 4.4 Frekuensi Pertanyaan Responden Terhadap Kinerja Karyawan	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	35
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Pengembangan Sumber Daya Manusia	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	39
Tabel 4.11 Hasil Uji T	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	30



DAFTAR PUSTAKA

- A. Sihotang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama, PT. Pradnya Paramitha. Jakarta.
- Bangun, Wilson. 2012. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: Erlangga
- Colquitt, Lepine, dan Wesson. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Guru SMP Swasta*. Bogor
- Darto Mariman. 2014. *Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris*. Jurnal Borneo Administrator/Vol 10/No.1/2014
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Benyamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallind. Jakarta.
- Findarti Febrisma Ramadiya. 2016. *Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. eJurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 4, Nomor 4, 2016:937-946
- Grady Malvin Lolowang, Adolvina, Genita Lumintang. 2016. *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado*. Jurnal EMBA Vol.4 No.2 Juni 2016, Hal. 177-186
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, L. Robert dan Jackson, H. John. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Buku Kedua*.
- Muhlis, Anhulaila M. Palampanga. 2019. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Suzuki Finance*. Palu.
- Natsir, Syahir. 2004. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Karyawan Perbankan di Sulawesi Tengah*. Surabaya.
- Organ. 2011. *Perbandingan Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) Ditinjau Dari Usia, Suku, Lama Kerja, Agama, Pendidikan, Status*

Perkawinan, Dan Jumlah Anak Pada Karyawan Penyadap Karet (Penderes) Di Kebun Sarang Ginting PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

Podsakoff. 2009. *Pengaruh Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (PKO) Terhadap Kepuasan Kerja Pada Perawat Di RSUP Persahabatan.*

Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta

Rachmawati. 2008. *Pengaruh Pelatihan Kerja, Lingkungan Kerja Fisik Serta Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Denpasar.*

Rivai dan Sagala. 2011. *Pengaruh Dukungan Supervisor Dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Transfer Pelatihan Karyawan Mekanik.*

Robbins dan Judge. 2013. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Salemba Empat

Siagian, Sondang P. 2002:248. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.*

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Ticoalu. 2013. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan.* Jurnal EMBA Vol. 1 No. 4 Desember 2013, Hal. 782-790

Werther, William B. & Keith Davis. 1996. *Human Resources And Personal Management.* Edisi kelima. New York: McGraw-Hill

Wicaksono. 2016. *Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Dalam Rangka meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan.* Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 1, Januari 2016

Widodo. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan, Dan Pemberdayaan SDM Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo.*