

# ANALISIS PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* DAN *ORGANIZATIONAL TRUST* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOBER MIE SETAN SURABAYA

Romy Sanjaya dan Roy Setiawan

Program Studi Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: erevoicetea15@gmail.com ; roy@peter.petra.ac.id

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan, mengetahui pengaruh *organizational trust* terhadap kinerja karyawan, dan mengetahui pengaruh *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* terhadap kinerja karyawan. Sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan Kober Mie Setan Surabaya dengan jumlah 78 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan analisis statistik deskriptif dengan alat bantu SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci** : *Organizational Citizenship Behaviour, Organizational Trust, Kinerja Karyawan*

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to know the influence of organizational citizenship behaviour on employee performance, the influence of organizational trust on employee performance and the influence of organizational citizenship behaviour and organizational trust on employee performance. The sample of this research is all employees of Kober Mie Setan Surabaya with the number of 78 people. This study used multiple linear regression analysis and descriptive statistical analysis with SPSS 20 software tools. The results showed that organizational citizenship behavior and organizational trust have an influence on employee performance either partially or simultaneously.*

**Keywords** : *Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust, Employee Performance*

## I. PENDAHULUAN

Banyaknya bisnis baru bermunculan dengan mengangkat konsep dan struktur perusahaan konvensional dengan inovasi kreatif yang disodorkan sebagai diferensiasi untuk menjaga keberlangsungan industri ditengah meningkatnya

ekonomi indonesia. Salah satunya adalah bisnis kuliner di Indonesia. Menjamurnya bisnis kuliner indonesia diwarnai dengan meningkatnya nilai investasi di sektor industri makanan dan minuman hingga 9,82 persen atau sebesar Rp 192,69 triliun pada triwulan III 2016 (Ministry of Industry of Republic of Indonesia, 2016). Fenomena ini menggambarkan bahwa bisnis kuliner di indonesia mulai berkembang dan menjadi salah satu sektor yang mampu bersaing dipasar indonesia.

Berkembangnya perusahaan tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia yang baik, dengan didukungnya perusahaan oleh sumber daya manusia yang memberikan kinerja terbaik maka secara langsung perusahaan juga dapat mencapai peforma terbaik. *Organizational citizenship behaviour* adalah salah satu gambaran dari kualitas sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kinerja dari perusahaan menuju peforma terbaik. Menurut Organ dalam Chien & Su (2009, p.474), perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi tersebut disebut *organizational citizenship behaviour*. Dengan terciptanya *organizational citizenship behaviour* dalam suatu perusahaan maka secara langsung dapat terlihat bahwa budaya kerja didalam perusahaan tersebut sangat baik karena setiap karyawan mau ambil bagian lebih daripada bagian yang harusnya dikerjakan, hal ini sekaligus dapat membantu perusahaan mencapai tujuan dengan meningkatkan kualitas internal dari sumber daya manusia di perusahaan tersebut.

Berkembangnya perusahaan dan meningkatnya kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh rasa percaya karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, rasa percaya dapat dikaitkan dengan pribadi atau jati diri seseorang yang meyakini tentang suatu hal. Kepercayaan (*trust*) merupakan keadaan psikologi yang ada ketika seseorang setuju untuk membuat dirinya sanggup melayani orang lain karena memiliki ekspektasi positif tentang bagaimana suatu hal akan berubah (Robbins & Judge, 2013). Terbangungnya rasa percaya dalam organisasi menjadi sebuah keunggulan internal yang berdampak besar pada proses berjalannya organisasi tersebut.

Organisasi yang berkembang juga

membutuhkan sumber daya manusia yang baik. Menjaga kualitas internal perusahaan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia didalam perusahaan yang akan berdampak pada kinerja dari karyawan perusahaan tersebut. Buruknya kualitas kinerja karyawan akan berdampak panjang pada organisasi, Rendahnya kinerja karyawan menandakan ketidakstabilan organisasi sehingga karyawan di dalamnya tidak dapat menjalankan fungsi dan perannya secara efektif (Astuty, 2010). Oleh karena itu perusahaan harus menjaga kualitas kinerja karyawan agar proses operasional perusahaan tetap berjalan baik dan perusahaan dapat mencapai tujuannya.

Salah satu bisnis kuliner yang bergerak di sektor makanan dan minuman adalah Kober Mie Setan. Kober Mie Setan yang didirikan sejak 2011 di kota Malang, Jawa Timur yang hingga kini telah memiliki cabang di berbagai kota besar seperti di Surabaya, Bali, Jember, Lamongan, Gresik, Sidoarjo, Kediri dan Yogyakarta. Satu cabang Kober Mie Setan biasanya menggunakan jasa 30-40 orang karyawan dengan berbagai tugas yang berbeda. Inovasi yang diterapkan bukan hanya pada citarasa makanan dan minuman saja namun ada sistem pemesanan hingga pelayanan yang dilakukan karyawan Kober Mie Setan, memberikan kesan tersendiri bagi konsumen yang berkunjung. Proses pemesanan yang berbeda dengan kebanyakan bisnis makanan seperti konsumen dimintai nama pemesanan agar karyawan Kober Mie Setan dapat mengantarkan pesanan konsumen, hingga pelayanan karyawannya yang memanggil nama konsumen dengan keras untuk mengantarkan pesanan menjadi identitas Kober Mie Setan selain citarasa makanan dan minumannya.

Fenomena yang terjadi di Kober Mie Setan menyangkut 3 variabel ini yaitu *organizational citizenship behaviour*, *organizational trust* dan kinerja karyawan. Fenomena *organizational citizenship behaviour* secara tidak langsung sudah tercipta di Kober Mie Setan. Setiap karyawan juga tanpa ragu menyelesaikan tugas yang ada meski diluar *jobdesk* yang seharusnya dikerjakan karyawan tersebut. Selain itu fenomena *organizational trust* juga terbangun dalam Kober Mie Setan. Rasa percaya yang terbentuk didalam Kober Mie Setan dapat dilihat dari karyawan yang bekerja dengan menikmati pekerjaannya, pemilik Kober Mie Setan juga yang terbuka dengan komunikasi dari karyawannya langsung ditempat. Fakta yang ada didalam Kober Mie Setan tentang kinerja karyawan dimana setiap karyawan mampu bekerja sesuai dengan kebutuhan yang ada di Kober Mie Setan, karyawan juga dapat mengatasi situasi ketika pengunjung Kober Mie Setan selalu padat dan penuh, dimana karyawan harus menyediakan pekerjaan konsumen dengan cepat, membersihkan meja makan setelah digunakan, mengantarkan pekerjaan, hingga permintaan pengunjung yang sering menghambat pekerjaan karyawan.

Melihat fenomena diatas peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* terhadap kinerja karyawan di Kober Mie Setan Surabaya. Sehingga ditulis sebuah penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Organizational Trust* terhadap Kinerja Karyawan pada Kober Mie Setan Surabaya”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis maka peneliti menyimpulkan yang dapat menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Kober Mie Setan?
- 2) Apakah *Organizational Trust* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Kober Mie Setan?
- 3) Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Organizational Trust* dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kober Mie Setan?

### *Organizational Citizenship Behaviour*

Organ dalam Jebeli dan Etebarian., (2015) mendefinisikan *organizational citizenship behaviour* sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui dengan sistim reward secara formal, dan memberi kontribusi terhadap keefektifan fungsi organisasi. Griffin dan Moorhead (2014 p. 103) berpendapat bahwa *organizational citizenship behaviour* adalah orang/anggota dalam suatu organisasi yang memberikan kontribusi positif secara totalitas pada organisasi atau perusahaan. Dan menurut Robbins & Judge (2008, p. 40) *organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Dimensi yang paling sering digunakan untuk mengonseptualisasi perilaku *organizational citizenship behaviour* adalah lima dimensi Organ, menurut Organ dalam Chien dan Su (2009) dimensi *organizational citizenship behaviour* dapat diuraikan menjadi lima, yaitu :

1. *Altruism*
2. *Civic Virtue*
3. *Conscientiousness*
4. *Courtesy*
5. *Sportmanship*

### *Organizational Trust*

Menurut Mayer, Davis & Schoorman (2007 p. 712) *Trust* adalah kesediaan suatu pihak atau kelompok untuk meningkatkan rasa rentan terhadap tindakan yang dilakukan pihak atau kelompok lain

lain berdasarkan harapan bahwa pihak tersebut akan melakukan tindakan yang penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak atau kelompok lainnya. Sebuah *organizational trust* yang terbangun dalam organisasi dapat dimulai oleh individu, hingga organisasi itu sendiri.

Sedangkan menurut Starnes, Truhon & McCarthy (2010 p. 2) dalam bukunya berjudul “*A Primer on Organizational Trust*” menyatakan bahwa banyak definisi yang berbeda kepercayaan ditemukan dalam literatur, tetapi mereka semua mengacu pada karakteristik yang sejenis yaitu perilaku manusia. Tiga deskripsi kepercayaan adalah:

- 1) Kepercayaan pada integritas, karakter, dan kemampuan seorang pemimpin.
- 2) Iman timbal balik dalam niat dan perilaku seseorang.
- 3) Ketergantungan kepercayaan pada integritas, kejujuran, atau keadilan lain.

Integritas, karakter, kemampuan, iman, keandalan, kejujuran, dan keadilan adalah kata-kata yang kuat untuk hidup sampai di tempat kerja modern. Namun, itu adalah standar-standar tinggi yang menciptakan budaya kepercayaan organisasi.

Berikut ini adalah dimensi *organizational trust* menurut Robbins & Judge (2008, p. 98) :

1. Integritas
2. Kompetensi
3. Konsistensi
4. Loyalitas
5. Keterbukaan

### Kinerja Karyawan

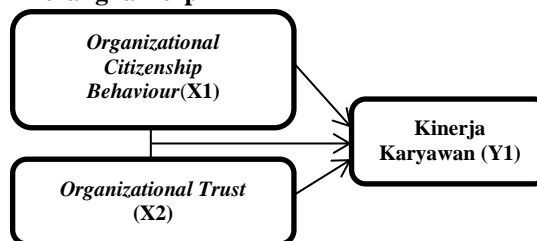
Menurut Mangkunegara (2009 p. 67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. June, Kheng, & Mahmood (2013) menjelaskan bahwa karyawan yang melakukan tugas pekerjaan mereka dengan baik akan membantu mereka organisasi untuk memenuhi tujuan strategis dan tujuan organisasinya. Dan menurut Sedarmayanti (2011 p. 260) kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja dari seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dengan membandingkan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Mangkunegara (2009, p. 75) ada empat faktor untuk mengukur kinerja karyawan dalam sebuah organisasi, yaitu :

1. *Quality*
2. *Quantity*
3. *Implementation*

### 4. Responsibility

#### Kerangka Berpikir



Gambar 1 : Kerangka Berpikir

#### Hipotesis

H<sub>1</sub> : *Organizational Citizenship Behaviour* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kober Mie Setan Surabaya

H<sub>2</sub> : *Organization Trust* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kober Mie Setan Surabaya

H<sub>3</sub> : *Organizational Citizenship Behaviour* dan *Organization Trust* memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Kober Mie Setan Surabaya

## II.METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017 p. 7) Penelitian kuantitatif adalah metode yang disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah meenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini melibatkan seluruh karyawan di Kober Mie Setan Surabaya sebagai populasi sebanyak 78 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Pengambilan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan membagikan kuisioner secara langsung kepada karyawan Kober Mie Setan Surabaya yang terbagi di dua cabang yaitu Kober Mie Setan Kacapiring dan Kober Mie Setan Semolowaru dengan jumlah total karyawan sebanyak 78 orang.

### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan cara mengumpulkan (1) data primer, yaitu berupa penyebaran kuisioner di lapangan kepada karyawan Kober Mie Setan Surabaya., dan (2) data sekunder dalam penelitian ini adalah *literature*, buku, studi pustaka, dan media *online* yang dapat ditemukan di perpustakaan atau

internet sebagai informasi pendukung penelitian ini.

**Teknik Analisis Data**

Pengujian Validitas digunakan untuk melihat apakah variabel yang diteliti memiliki hasil yang valid atau tidak. Menurut Sugiyono (2017, p. 121) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dengan persyaratan hasil pengujian diatas 0,227 dan nilai signifikansi dibawah 0,05.

Pengujian yang reliabilitas menurut Sugiyono (2017, p.121) adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama tetap akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas. ). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach alpha*. Dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* adalah di atas 0,6.

Selanjutnya dilakukan pengujian asumsi klasik dengan uji normalitas *kolmogorov smirnov* dan persyaratan signifikansi > 0,05. Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas maka dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor (VIF)* dan nilai *tolerance*. Nilai *tolerance* > 0,1 sedangkan *VIF* < 10 maka menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Berikutnya dilakukan uji heterokedastisitas *Glejser* dengan persyaratan nilai signifikansi t > 0,05. Dan langkah terakhir dalam pengujian asumsi klasik ini dilakukan uji autokorelasi *durbin watson* dengan persyaratan  $du < d < 4-du$  menandakan tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif, menurut Sugiyono (2017, p. 147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisa statistik deskriptif yang digunakan adalah (1) mean (rata-rata), (2) distribusi frekuensi, dan (3) interval kelas.

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk meramalkan variabel dependen jika variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat yang berskala interval (Kuncoro, 2009, p. 236). Analisa korelasi digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. R mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. R-Square menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh dari variabel independen yang terlibat di

dalam model terhadap variabel dependen. Selanjutnya dilakukan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak (Priyatno, 2013). Untuk mengetahui apakah variabel-variabel *organizational citizenship behaviour (x1)* dan *organizational trust (x2)* berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (y). Dan dilakukan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

**III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Di bawah ini merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas yang memastikan bahwa angket penelitian yang disebar telah valid dan reliabel sehingga data yang dihasilkan reliabel.

Tabel 2. Hasil uji validitas dan realibilitas

Poin	Koefisien Korelasi	r tabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X1.1.1	0,876	0,227	0,963	Valid & Reliabel
X1.1.2	0,851	0,227		Valid & Reliabel
X1.1.3	0,814	0,227		Valid & Reliabel
X1.1.4	0,839	0,227		Valid & Reliabel
X1.1.5	0,836	0,227		Valid & Reliabel
X1.2.1	0,836	0,227		Valid & Reliabel
X1.2.2	0,888	0,227		Valid & Reliabel
X1.2.3	0,862	0,227		Valid & Reliabel
X1.2.4	0,866	0,227		Valid & Reliabel
X1.3.1	0,782	0,227		Valid & Reliabel
X1.3.2	0,753	0,227		Valid & Reliabel
X1.3.3	0,780	0,227		Valid & Reliabel
X1.3.4	0,734	0,227		Valid & Reliabel
X1.3.5	0,765	0,227		Valid & Reliabel
X1.4.1	0,843	0,227		Valid & Reliabel
X1.4.2	0,735	0,227		Valid & Reliabel
X1.4.3	0,790	0,227		Valid & Reliabel
X1.4.4	0,819	0,227		Valid & Reliabel
X1.4.5	0,766	0,227		Valid & Reliabel
X1.5.1	0,753	0,227		Valid & Reliabel
X1.5.2	0,826	0,227	Valid & Reliabel	
X1.5.3	0,826	0,227	Valid & Reliabel	
X1.5.4	0,794	0,227	Valid & Reliabel	

X1.5.5	0,795	0,227		Valid & Reliabel
X2.1.1	0,833	0,227	0,916	Valid & Reliabel
X2.1.2	0,816	0,227		Valid & Reliabel
X2.2.1	0,888	0,227		Valid & Reliabel
X2.2.2	0,886	0,227		Valid & Reliabel
X2.3.1	0,854	0,227		Valid & Reliabel
X2.3.2	0,866	0,227		Valid & Reliabel
X2.4.1	0,864	0,227		Valid & Reliabel
X2.4.2	0,834	0,227		Valid & Reliabel
X2.5.1	0,849	0,227		Valid & Reliabel
X2.5.2	0,787	0,227		Valid & Reliabel
Y1.1.1	0,836	0,227	0,911	Valid & Reliabel
Y1.1.2	0,824	0,227		Valid & Reliabel
Y1.2.1	0,867	0,227		Valid & Reliabel
Y1.2.2	0,916	0,227		Valid & Reliabel
Y1.3.1	0,872	0,227		Valid & Reliabel
Y1.3.2	0,859	0,227		Valid & Reliabel
Y1.4.1	0,895	0,227		Valid & Reliabel
Y1.4.2	0,883	0,227		Valid & Reliabel

Dari hasil uji validitas dan uji realibilitas yang terdapat pada tabel 1, masing-masing indikator menunjukkan angka koefisien korelasi yang berada diatas nilai  $r$  tabel 0,227 serta nilai signifikansi masing-masing indikator yang tidak melebihi 0,05. Sehingga semua data dinyatakan valid, dan pada uji reliabilitas bahwa data yang diperoleh reliabel dengan hasil  $\alpha$  cronbach's masing-masing variabel memenuhi ketentuan. *Organizational citizenship behaviour*( $x_1$ ) sebesar 0,963 > 0,6 dan *organizational trust*( $x_2$ ) sebesar 0,916 > 0,6 serta kinerja karyawan( $y_1$ ) sebesar 0,911 > 0,6.

Selanjutnya adalah hasil pengujian asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian ini dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Uji Normalitas

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	
Nilai Signifikansi	Signifikansi
0,735	>0,05

Hasil nilai signifikansi menunjukkan 0,735 > 0,05 dari hasil ini menunjukkan bahwa penelitian telah berdistribusi secara normal. Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas yang digunakan untuk melihat apakah terjadi multikolinearitas dengan nilai (VIF) dan nilai *tolerance*. Nilai *tolerance* > 0,1 sedangkan *VIF* < 10 maka menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas.

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas		
Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
X1	0,131	7,657
X2	0,131	7,657

Selanjutnya dilakukan uji heteroskedastisitas *glejser*, hasil yang menunjukkan nilai  $t > 0,05$  maka dapat dikatakan tidak ada heteroskedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas sebagai berikut :

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas Glejser		
Variabel	Nilai Signifikansi	Signifikansi
X1	0,110	0,05
X2	0,079	0,05

Dapat dilihat jika nilai signifikansi yang dihasilkan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  masing-masing berada diatas nilai 0,05 dan dalam penelitian ini dapat dikatakan tidak terdapat heterokedastisitas. Selanjutnya adalah uji autokorelasi yang dilakukan dengan metode *durbin watson*.

Tabel 6 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi Durbin Watson		
d	du	4-du
2,294	1,685	2,315
du < d < 4-du		
1,685 < 2,294 < 2,315		

Dengan nilai yang dihasilkan yakni nilai  $d$  terletak diantara nilai  $du$  dan  $4-du$  maka dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi pada penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif pada profil responden yakni karyawan Kober Mie Setan Surabaya dengan profil sebagai berikut :

Tabel 7 Analisis Deskriptif Profil Responden

Profil	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Pria	66 84,60%
	Wanita	12 15,40%
Usia	Wanita	54 69,2%
	26-35 Tahun	23 29,5%
	36-45 Tahun	1 1,3%
Tingkat Pendidikan	SMP	19 24,4%
	SMA/SMK	53 67,9%
	Diploma	5 6,4%
	Sarjana	1 1,3%
Lama Bekerja	≤ 3 Bulan	9 12%
	3 Bulan < dan ≤ 1 Tahun	36 46,2%
	1 Tahun < dan ≤ 3 Tahun	29 37,2%
	3 Tahun < dan ≤ 5 Tahun	4 5,1%
Bidang Pekerjaan	Pramusaji	39 50%
	Administrasi	10 12,8%
	Supervisor	2 2,6%
	Chef	17 21,8%
	Bar	10 12,8%

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat profil responden atau karyawan dari Kober Mie Setan Surabaya yang berjumlah 78 orang dengan hasil berdasarkan pada tabel diatas.

$$Interval\ kelas = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan rumus diatas maka penilaian atas setiap indikator dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori interval Mean

Interval	Kategori X1 & X2	Kategori Y1
1,0 ≤ N ≤ 1,8	Tidak Pernah Melakukan	Sangat Buruk
1,8 < N ≤ 2,6	Jarang Melakukan	Buruk
2,6 < N ≤ 3,4	Kadang – Kadang Melakukan	Cukup
3,4 < N ≤ 4,2	Sering Melakukan	Baik
4,2 < N ≤ 5,0	Selalu Melakukan	Sangat Baik

Berikut ini adalah hasil jawaban responden atau karyawan Kober Mie Setan terhadap variabel *organizational citizenship behaviour*

Tabel 8 Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Dimensi	Pernyataan	Mean	Kategori
Altruism	X1.1.1	3,95	Sering Melakukan
	X1.1.2	4,12	Sering Melakukan
	X1.1.3	4,13	Sering Melakukan
	X1.1.4	4,21	Selalu Melakukan
	X1.1.5	4,22	Selalu Melakukan
Total Mean Altruism		4,12	Sering Melakukan
Civic Virtue	X1.2.1	4,13	Sering Melakukan
	X1.2.2	4,18	Sering Melakukan
	X1.2.3	4,19	Sering Melakukan
	X1.2.4	4,27	Selalu Melakukan
Total Mean Civic Virtue		4,19	Sering Melakukan
Conscientiousness	X1.3.1	3,99	Sering Melakukan
	X1.3.2	4,10	Sering Melakukan
	X1.3.3	4,14	Sering Melakukan
	X1.3.4	4,27	Selalu Melakukan
	X1.3.5	4,27	Selalu Melakukan
Total Mean Conscientiousness		4,06	Sering Melakukan
Courtesy	X1.4.1	3,99	Sering Melakukan
	X1.4.2	4,01	Sering Melakukan
	X1.4.3	4,03	Sering Melakukan
	X1.4.4	4,06	Sering Melakukan
	X1.4.5	4,22	Selalu Melakukan
Total Mean Courtesy		4,22	Sering Melakukan
Sportmanship	X1.5.1	4,09	Sering Melakukan
	X1.5.2	4,09	Sering Melakukan
	X1.5.3	4,12	Sering Melakukan
	X1.5.4	4,17	Sering Melakukan
	X1.5.5	4,18	Sering Melakukan
Total Mean Sportmanship		4,13	Sering Melakukan
Total Keseluruhan		4,144	Sering Melakukan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat dilihat dari tabel 8 hasil jawaban responden terhadap variabel *organizational citizenship behavior* memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 4,13 dengan kategori sering melakukan. Hal ini menunjukkan adanya *organizational citizenship behaviour* yang baik pada Kober Mie Setan Surabaya. *Civic virtue* merupakan dimensi dengan nilai tertinggi yakni 4,19 dengan dimensi nilai

terendah yakni *conscientiousness* dengan nilai 4,06. Dengan hasil yang didapat, dengan tingginya nilai *civic virtue* memiliki arti jika karyawan mau ikut aktif berperan memberikan saran pada Kober Mie Setan dan memiliki tanggung jawab yang tinggi atas setiap pekerjaan yang dikerjakan. Sedangkan dengan dimensi *conscientiousness* memiliki nilai cukup tinggi namun terendah pada variabel *organizational citizenship behaviour* memiliki arti jika kemauan karyawan dalam menjalankan tugas melebihi standar yang ditetapkan masih kurang dan perlu ditingkatkan agar inisiatif yang timbul dari setiap individu karyawan menjadi lebih meningkat.

Selanjutnya adalah hasil analisis deskriptif jawaban responden pada variabel *organizational trust*.

Tabel 9 Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Dimensi	Pernyataan	Mean	Kategori
Integritas	X2.1.1	3,97	Sering Melakukan
	X2.1.2	4,1	Sering Melakukan
Total Mean Integritas		4,04	Sering Melakukan
Kompetensi	X2.2.1	4,06	Sering Melakukan
	X2.2.2	4,14	Sering Melakukan
Total Mean Kompetensi		4,01	Sering Melakukan
Konsistensi	X2.3.1	4,03	Sering Melakukan
	X2.3.2	4,05	Sering Melakukan
Total Mean Konsistensi		4,04	Sering Melakukan
Loyalitas	X2.4.1	4,04	Sering Melakukan
	X2.4.2	4,06	Sering Melakukan
Total Mean Loyalitas		4,05	Sering Melakukan
Keterbukaan	X2.5.1	3,92	Sering Melakukan
	X2.5.2	3,97	Sering Melakukan
Total Mean Keterbukaan		3,95	Sering Melakukan
Total Keseluruhan		4,018	Sering Melakukan

Dilihat dari table 9 tentang hasil jawaban responden terhadap variabel *organizational trust* memiliki rata-rata keseluruhan sebesar 4,01 dengan kategori sering melakukan. Hal ini menjelaskan baiknya *organizational trust* yang terbentuk dalam Kober Mie Setan Surabaya. Dimensi dengan nilai tertinggi pada variabel *organizational trust* adalah dimensi loyalitas dengan nilai 4,05 dengan kategori sering melakukan yang memiliki arti bahwa Kober Mie Setan memiliki karyawan yang sebagian besar setia, taat pada peraturan yang diterapkan Kober Mie Setan dan bekerja dengan penuh pengabdian. Sedangkan dimensi dengan nilai terendah adalah dimensi keterbukaan dengan nilai rata-rata 3,95 dengan kategori sering melakukan, meskipun nilai yang didapat pada dimensi keterbukaan berada pada kategori sering melakukan. Namun Kober Mie Setan perlu membenahi dimensi keterbukaan yang ada dalam perusahaan karena keterbukaan antar satu sama lain dalam perusahaan adalah hal yang penting bagi kelangsungan Kober Mie Setan, rendahnya perilaku terbuka terhadap publik tentang pekerjaan serta kejujuran dapat mempengaruhi perilaku baik yang ada dalam perusahaan. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa dari 5 dimensi pada *organizational*

trust berada pada kategori sering dilakukan oleh karyawan Kober Mie Setan Surabaya.

Berikutnya adalah hasil analisis statistik deskriptif jawaban responden pada variabel kinerja karyawan.

Tabel 10 Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Dimensi	Pernyataan	Mean	Kategori
Quality	Y1.1.1	3,86	Baik
	Y1.1.2	3,91	Baik
Total Mean Quality		3,88	Baik
Quantity	Y1.2.1	3,8	Baik
	Y1.2.2	3,8	Baik
Total Mean Quantity		4,02	Baik
Implementation	Y1.3.1	3,95	Baik
	Y1.3.2	3,95	Baik
Total Mean Implementation		3,95	Baik
Responsibility	Y1.4.1	3,85	Baik
	Y1.4.2	4,22	Baik
Total Mean Responsibility		4,03	Baik
Total Keseluruhan		3,97	Baik

Dilihat dari tabel 10 hasil jawaban responden terhadap variabel Kinerja Karyawan pada Kober Mie Setan Surabaya memiliki nilai keseluruhan yang cukup tinggi yaitu sebesar 3,97 dengan kategori baik. Tingginya kinerja karyawan dapat memberikan dampak baik bagi Kober Mie Setan dalam menjalankan operasional bisnisnya. Dimensi dengan nilai tertinggi pada variabel kinerja karyawan adalah *responsibility* sebesar 4,03 dengan kategori baik sedangkan nilai terendah 3,88 pada dimensi *quality*. Hal ini menjelaskan bahwa Kober Mie Setan perlu terus membenahi kualitas makanan, minuman serta pelayanan. Rendahnya nilai *quality* dapat dijelaskan ketika kedai Kober Mie Setan yang sedang ramai akan kurang memperhatikan kualitas dari makanan yang dimasak dan terlalu fokus pada pencapaian *quantity* agar antrian dapat terus berjalan dan setiap pelanggan dapat dilayani namun berdampak pada kurangnya kualitas yang disajikan karena dituntut cepat dalam mengelola makanan, minuman dan pelayanan. Tingginya nilai *responsibility* menjelaskan bahwa meskipun kedai Kober Mie Setan sedang ramai pelanggan, setiap karyawan masih dapat menyelesaikan tugasnya hingga selesai atau setiap pelanggan dapat dilayani dengan baik.

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas yakni *organizational citizenship behavior* dan *organizational trust* terhadap variabel terikat kinerja karyawan.

Tabel 11 Hasil analisis regresi linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Constant (a)	1,667	1,804
Organizational Citizenship Behaviour (X <sub>1</sub> ) (b)	0,346	0,089
Organizational Trust (X <sub>2</sub> ) (c)	0,634	0,120

Pada tabel 11 dapat dilihat pada kolom B nilai constant (a) sebesar 1,667 serta nilai *Organizational Citizenship Behaviour* (X<sub>1</sub>) (b) sebesar 0,346 dan *Organizational Trust* (X<sub>2</sub>) (c) sebesar 0,634. Dengan data tersebut disusun model regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,667 + 0,346 X_1 + 0,634 X_2$$

Berikut adalah koefisien korelasi (R) dan determinasi (R Square) yang dihasilkan regresi:

Tabel 12 Nilai R dan R Square

R Square	R	Persentase
0.187	0,790	79%

Pada tabel 12 diatas dapat dilihat jika nilai R penelitian ini adalah 0,790 atau sebesar 79%. Menjelaskan bahwa *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* yang diuji secara bersama-sama memiliki pengaruh 79% terhadap kinerja karyawan Kober Mie Setan Surabaya.

Uji t dilakukan untuk mengetahui secara parsial variabel independet terhadap dependent. Dalam penelitian ini uji t ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* secara parsial berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

Tabel 13 Hasil uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Nilai sig	sig
X <sub>1</sub>	3,927	1,995	0,00	0,05
X <sub>2</sub>	5,293	1,995	0,00	0,05

Jika dilihat dari tabel 13 diatas nilai t tabel menghasilkan nilai 1,995 dan signifikansi sebesar 0,05 dengan  $n-k-1$  dimana  $n$  adalah jumlah angket yang disebarkan dan  $k$  adalah jumlah variabel independen. Pada penelitian ini  $n=78$  dan  $k=2$  sehingga dapat terbentuk =  $t(\alpha/2 ; 78-2-1)$  yang menghasilkan =  $t(0,025 ; 75)$  pada t tabel menghasilkan angka 1,995. Pada tabel tersebut dilihat nilai t hitung harus memiliki nilai > 1,995 atau t tabel untuk menghasilkan kesimpulan variabel bebas (X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh pada variabel terikat (Y<sub>1</sub>). Dari hasil uji t nilai t hitung variabel X<sub>1</sub> atau *organizational citizenship behaviour* memiliki nilai sebesar 3,927 > 1,995 dengan signifikansi 0,00 < 0,05 dan dapat disimpulkan secara parsial variabel X<sub>1</sub> atau *organizational citizenship behaviour* memiliki pengaruh terhadap variabel Y<sub>1</sub> atau Kinerja Karyawan. Sehingga dapat diambil kesimpulan jika H<sub>1</sub> diterima. Sedangkan nilai t hitung variabel X<sub>2</sub> atau *organizational trust* memiliki nilai sebesar 5,293 > 1,995 dengan signifikansi 0,00 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa secara parsial X<sub>2</sub> atau *organizational trust* memiliki pengaruh terhadap variabel y<sub>1</sub> atau kinerja Karyawan. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini jika H<sub>2</sub> diterima.

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak atau bersamaan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel *organizational citizenship behavior* dan *organizational trust* memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

Tabel 14 Hasil uji F

Variabel	F hitung	F tabel	Nilai sig	sig
X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y <sub>1</sub>	145,561	3,120	0,00	0,05

Jika dilihat dari tabel 14 hasil uji F nilai F tabel menghasilkan nilai sebesar 3,120 dengan signifikansi 0,05 dengan *n-k* dimana *n* adalah jumlah angket yang disebarkan dan *k* adalah jumlah variabel independen. Pada penelitian ini *n*=78 dan *k*=2 sehingga untuk mencari F tabel dibutuhkan rumus  $f(2;78-2)$  yang menghasilkan  $f(2;76)$  dan pada F tabel menghasilkan nilai sebesar 3,120. Pada tabel diatas nilai *f* hitung adalah sebesar  $145,561 > 3,120$  dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen *organizational citizenship behavior* dan *organizational trust* memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kinerja karyawan. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini jika H<sub>3</sub> diterima.

Dari hasil uji dan penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* memiliki pengaruh pada kinerja karyawan di Kober Mie Setan Surabaya. Hasil pengujian secara parsial juga menunjukkan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh pada kinerja karyawan dengan nilai *t* hitung sebesar 3,927 sedangkan secara parsial *organizational trust* juga memiliki pengaruh dengan nilai *t* hitung sebesar 5,293. Dari hasil pengujian analisis statistik deskriptif *organizational citizenship behaviour* dimensi *civic virtue* merupakan dimensi dengan nilai tertinggi yakni 4,19 dengan dimensi nilai terendah yakni *conscientiousness* dengan nilai 4,06. Sedangkan pada variabel *organizational trust* dimensi loyalitas menjadi dimensi dengan nilai sebesar 4,05 dan dimensi dengan nilai terendah adalah dimensi keterbukaan dengan nilai rata-rata 3,95. Selain itu dimensi tertinggi dari variabel kinerja karyawan *responsibility* sebesar 4,03 sedangkan nilai terendah 3,88 pada dimensi *quality*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Anvari, Chikaji, & Abu Mansor (2015) serta Mohammad & Al-Mahasneh (2015) yang melakukan penelitian tentang *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan di China dan Yordania yang juga menemukan bahwa variabel *organizational citizenship behaviour* memiliki pengaruh pada kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan temuan

penelitian oleh Akilli & Cingoz (2015) di turki serta Fard & Karimi (2015) di Iran tentang *organizational trust* yang memiliki pengaruh pada kinerja karyawan. Sedangkan untuk penelitian dengan menggunakan variabel *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* terhadap kinerja karyawan yang diuji secara bersama-sama merupakan sebuah kebaruan tanpa melibatkan mediasi dari variabel lain, dimana *organizational citizenship behaviour* dan *organizational trust* yang diuji secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan di Kober Mie Setan Surabaya.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pengujian hipotesis, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Organizational citizenship behaviour* memiliki 5 dimensi yang diuji, yaitu *altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy* dan *sportmanship*. Dari 5 dimensi ini *civic virtue* merupakan dimensi dengan nilai tertinggi. Yang menjelaskan dengan adanya rasa tanggung jawab dan mau terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan Kober Mie Setan serta turut ikut aktif membangun dan memberikan saran bagi Kober Mie Setan Surabaya. Sedangkan untuk dimensi dengan nilai terendah adalah dimensi *conscientiousness*. Yang menjelaskan sedikit lebih rendahnya kemauan karyawan menjalankan tugas melebihi sesuatu yang sudah ditetapkan karena kemauan individu.
2. *Organizational trust* dalam penelitian ini memiliki 5 dimensi yang diujikan, diantara lain integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan. dimensi loyalitas merupakan dimensi dengan nilai tertinggi pada *organizational trust* Kober Mie Setan Surabaya. Yang menjelaskan karyawan Kober Mie Setan Surabaya memiliki pengabdian, ketaatan, dan kepatuhan terhadap Kober Mie Setan Surabaya yang ditunjukkan karyawan dalam pekerjaan yang dilakukan dalam lingkup aturan Kober Mie Setan Surabaya. Sedangkan dalam penelitian ini dimensi terendah *organizational trust* pada Kober Mie Setan Surabaya adalah keterbukaan, yang menjelaskan kejujuran satu sama lain, tidak curang dan mau terbuka atas apa yang dikerjakan kepada publik masih lebih rendah daripada dimensi lainnya Kober Mie Setan Surabaya.
3. Dalam penelitian ini kinerja karyawan memiliki 5 dimensi yakni *quality, quantity, implementation, dan responsibility*. Dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi



*responsibility*, dimana menjelaskan bahwa karyawan Kober Mie Setan bertanggung jawab atas pekerjaan masing-masing serta menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan. Sedangkan dimensi terendah adalah dimensi *quality*, hal ini sesuai dengan kondisi ketika kedai Kober Mie Setan yang sedang ramai pelanggan akan terlalu fokus untuk menyelesaikan pesanan pelanggan dan kurang memperhatikan kualitas makanan dan minuman yang disediakan.

4. *Organizational citizenship behaviour & organizational trust* memiliki pengaruh ketika diuji secara parsial dan bersama-sama terhadap kinerja karyawan Kober Mie Setan Surabaya.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Kober Mie Setan Surabaya sebaiknya lebih konsisten dalam melayani pelanggan dengan tetap menjaga kualitas makanan dan minuman yang akan disajikan kepada pelanggan. ketika sedang ramai maupun sepi pelanggan, dengan begitu setiap karyawan tetap akan memberikan yang terbaik meski dituntut untuk cepat namun tetap memperhatikan kualitas dari makanan dan minuman yang disiapkan.
2. Kober Mie Setan Surabaya juga sebaiknya memperhatikan dimensi *conscientiousness*, karena dengan tingginya *conscientiousness* yang terbangun dalam perilaku karyawan. Supervisor hanya membutuhkan pengawasan minimal, sehingga karyawan Kober Mie Setan dapat didelegasikan pekerjaan yang lebih besar dan supervisor dapat bekerja lebih efektif.
3. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas daerah penelitian dengan jumlah populasi yang semakin besar dan terfokus pada demografi tertentu atau tingkat umur tertentu. Selain itu dapat dilakukan juga penelitian selanjutnya dengan memberikan variabel lain yang lebih spesifik atau saling terkait maupun tidak terkait demi mengetahui informasi lain terhadap pengaruh variabel-variabel dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

Akili, H. S., & Cingoz, A. (2015). The relationship between organizational trust and job performance: The mediating effect of public service motivation. *2015 EGPA ANNUAL CONFERENCE, 26-28-2015, Toulouse, France*, (September).

Anvari, R., Chikaji, A. I., & Abu Mansor, N. N. (2015). Relationship Between Organizational Citizenship Behavior And Job Performance Among Engineers. *Jurnal Teknologi, 13*, 159–164.

Chien, C.C., & Su F.C., (2009). The mediating role of job involvement in the relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior. *The Journal of Social Psychology, 149* (4), 474-494.

Fard, P. G., & Karimi, F. (2015). The Relationship between Organizational Trust and Organizational Silence with Job Satisfaction and Organizational Commitment of the Employees of University. *International Education Studies, 8*(11), 219. <https://doi.org/10.5539/ies.v8n11p219>

Griffin, R; Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations: Ricky W. Griffin, Gregory Moorhead. Cengage Learning.*

June, S., Kheng, Y. K., & Mahmood, R. (2013). "Determining the Importance of Competency and Person – Job Fit for the Job Performance of Service SMEs Employees in Malaysia." *Asian Social Science, 9*(15), 47.

Jebeli, M. J., & Etebarian, A. (2015). Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior. *MAGNT Research Report, 3*(4), 152–158. <https://doi.org/doi:10.1108/00483480910943359>

Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Mangkunegara, A. A. P., (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management Review, 32*(2), 712. <https://doi.org/10.5465/AMR.2007.24348410>

Ministry of Industry of Republic of Indonesia. (2016). *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 9,8 Persen Triwulan III 2016*. Jakarta, Indonesia.

Mohammad, D., & Al-Mahasne, A. (2015). The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality. *European Journal of Business and Management, 7*(36), 108–118.

<https://doi.org/ISSN 2222-2839>

Priyatno, D., (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom.

Priyatno, D., (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom.

Starnes, B. J., Truhon, S. A., & McCarty, V. (2010). A Primer on Organizational Trust, 18. Retrieved from [www.asq.org/hdl](http://www.asq.org/hdl)

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.