

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan laporan studi kasus di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan studi kasus ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya studi kasus ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA., selaku *associate dean* Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan waktu, tenaga, serta banyak membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, saran dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
5. Mama, dan adik-adik saya yang telah mendoakan, memberikan semangat serta dukungan, dan membantu dalam hal finansial sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
6. Teman-teman saya, Grace Isaily, Verren Olivia, Natalia Angelina, Shania Fernanda, Bertha Karunia, dan Marcela Chandra, yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama

berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu

7. ONE OK ROCK, SEVENTEEN, dan Owl City yang telah menciptakan karya-karya yang menginspirasi terutama musik yang membuat saya terus mendapat hiburan dan kekuatan.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga studi kasus ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas studi kasus ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 14 September 2020

Fiona Maria Suasa

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR | |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR | |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah..... | 13 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 13 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 15 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis | 15 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis..... | 15 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS1..... | 18 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 18 |
| 2.1.1 <i>Job Performance</i> | 18 |
| 2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 20 |
| 2.1.3 <i>Perceived Organizational Support</i> | 22 |
| 2.1.4 <i>Extrinsic Work Values</i> | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.5 <i>Intrinsic Work Values</i> | 25 |
| 2.1.6 <i>Emotional Exhaustion</i> | 26 |
| 2.1.7 <i>Cynicism</i> | 27 |
| 2.1.8 <i>Reduced Professional Efficacy</i> | 29 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 31 |
| 2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 31 |
| 2.3.2 Pengaruh <i>Extrinsic Work Values</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 32 |
| 2.3.3 Pengaruh <i>Intrinsic Work Values</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 33 |
| 2.3.4 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 34 |
| 2.3.5 Pengaruh <i>Cynicism</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 34 |
| 2.3.6 Pengaruh <i>Reduced Professional Efficacy</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> | 35 |
| 2.3.7 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i> terhadap <i>Job Performance</i> | 36 |
| 2.4 Model Penelitian | 37 |
| 2.5 Bagan Alur Berpikir | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 40 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.2.1 Populasi..... | 41 |
| 3.2.2 Sampel..... | 42 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5 Metode Analisis Data | 49 |
| 3.5.1 Pengolahan Data | 49 |
| 3.5.2 Pengujian Hipotesis | 49 |
| 3.5.2.1 Uji Validitas | 50 |
| 3.5.2.2 Uji Reabilitas | 51 |
| 3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 3.5.2.4 Analisis Linier Sederhana (<i>Simple Regression</i>) | 54 |
| 3.5.2.5 Analisis Linier Berganda (<i>Multiple Regression</i>)..... | 54 |
| 3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R) | 56 |
| 3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R ²) | 57 |
| 3.5.2.8 Uji F | 58 |
| 3.5.2.9 Uji T | 58 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 59 |
| 4.1 Gambaran Umum Pekerja Paruh Waktu | 59 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 60 |
| 4.2 Analisis Data..... | 67 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif | 67 |
| 4.2.1.1 Karakteristik Responden | 67 |
| 4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia | 67 |
| 4.2.1.3 Tanggapan Responden | 68 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel..... | 78 |
| 4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Job Performance</i> | 78 |
| 4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 80 |
| 4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Organizational Support</i> | 81 |
| 4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Extrinsic Work Values</i> | 82 |
| 4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Intrinsic Work Values</i> | 84 |
| 4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> | 85 |

| | |
|--|------------|
| 4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Cynicism</i> | 86 |
| 4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Reduced Professional Efficacy</i> | 87 |
| 4.2.3 Uji Validitas | 88 |
| 4.2.4 Uji Reliabilitas..... | 90 |
| 4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi | 91 |
| 4.2.5.1 Uji Normalitas | 91 |
| 4.2.5.2 Uji Multikolinearitas | 93 |
| 4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas | 94 |
| 4.2.5.4 Uji Linearitas | 95 |
| 4.3 Metode Analisis Statistik..... | 96 |
| 4.3.1 Analisis Regresi..... | 96 |
| 4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana | 96 |
| 4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda | 97 |
| 4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi..... | 101 |
| 4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda | 101 |
| 4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi | 101 |
| 4.4 Metode Pengujian Hipotesis | 102 |
| 4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 102 |
| 4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)..... | 103 |
| 4.5 Pembahasan | 106 |
| BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI | 126 |
| 5.1 Simpulan..... | 126 |
| 5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis | 127 |
| 5.1.1.1 Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 127 |
| 5.1.1.2 Pengaruh <i>Extrinsic Work Values</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 128 |
| 5.1.1.3 Pengaruh <i>Intrinsic Work Values</i> terhadap <i>Organizational</i> | |

| | |
|---|-----|
| <i>Citizenship Behaviour</i> | 129 |
| 5.1.1.4 Pengaruh <i>Emotional Exhaustion</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 130 |
| 5.1.1.5 Pengaruh <i>Cynicism</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 131 |
| 5.1.1.6 Pengaruh <i>Reduced Professional Efficacy</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> | 132 |
| 5.1.1.7 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> terhadap <i>Job Performance</i> | 133 |
| 5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian | 134 |
| 5.2 Implikasi | 135 |
| 5.2.1 Implikasi Teoritis | 135 |
| 5.2.2 Implikasi Manajerial | 138 |
| 5.3 Rekomendasi | 144 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Data jumlah pekerja paruh waktu Indonesia tahun 2019 | 3 |
| Gambar 1.2 Pekerja <i>Gig Economy</i> berdasarkan usia 2018 | 4 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 37 |
| Gambar 4.1 Bréve Café | 60 |
| Gambar 4.2 Co'lab Surabaya | 61 |
| Gambar 4.3 Ruang Temu Coffee | 62 |
| Gambar 4.4 Kakkk! Ayam Geprek | 63 |
| Gambar 4.5 Kakkk! Ayam Geprek | 64 |
| Gambar 4.6 Kopi Jiku | 65 |
| Gambar 4.7 Kedai Kopi'Q | 66 |
| Gambar 4.8 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| Gambar 4.9 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 92 |
| Gambar 4.10 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Job Performance</i> | 92 |
| Gambar 4.11 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 94 |
| Gambar 4.12 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Job Performance</i> | 94 |
| Gambar 4.13 Hasil Penelitian | 106 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Populasi Penelitian | 41 |
| Tabel 3.2 Desain Inti Kuisisioner..... | 44 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 46 |
| Tabel 3.4 <i>Rules of Thumb</i> mengenai Ukuran Koefisien Determinasi..... | 68 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| Tabel 4.2 Derajat Penilaian Setiap Variabel | 69 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Job Performance</i> | 69 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .. | 70 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Organizational Support</i> | 71 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>External Work Values</i> | 73 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Internal Work Values</i> | 74 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> | 75 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Cynicism</i> | 76 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reduced Professional Efficacy</i> | 77 |
| Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Job Performance</i> | 78 |
| Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 80 |
| Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Perceived Organizational Support</i> | 81 |
| Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>External Work Values</i> | 83 |
| Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Internal Work Values</i> | 84 |
| Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Emotional Exhaustion</i> | 85 |
| Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Cynicism</i> | 86 |
| Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Reduced Professional Efficacy</i> | 87 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Job Performance</i> | 89 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 89 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Organizational Support</i> | 89 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>External Work Values</i> | 89 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Internal Work Values</i> | 89 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emotional Exhaustion</i> | 89 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Cynicism</i> | 90 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reduced Professional Efficacy</i> | 90 |
| Tabel 4.27 Uji Reabilitas | 90 |
| Tabel 4.28 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) | 91 |
| Tabel 4.29 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF | 93 |
| Tabel 4.30 Spearman Test Correlation | 95 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Linearitas | 95 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Sederhana (OCB*JP) | 96 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Berganda (POS, EWV, IWV, EE, C, RPE* OCB) | 98 |
| Tabel 4.34 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2) | 101 |
| Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2) | 102 |
| Tabel 4.36 Hasil Uji F | 103 |
| Tabel 4.37 Hasil Uji T | 104 |
| Tabel 4.38 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 112 |
| Tabel 4.39 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Reduced Professional Efficacy</i> | 115 |
| Tabel 4.40 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Perceived Organizational Support</i> | 116 |
| Tabel 4.41 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>External Work Values</i> | 117 |
| Tabel 4.42 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Cynicism</i> | 119 |
| Tabel 4.43 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Emotional Exhaustion</i> | 120 |
| Tabel 4.44 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Internal Work Values</i> | 122 |

Tabel 4.45 Indikator-indikator yang mengukur variabel *Job Performance*..... 124
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis 135
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial..... 142



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran A: Kuisisioner | A-1 |
| Lampiran B: Tabulasi Kuisisioner | B-1 |
| Lampiran C: Data Statistik | C-1 |
| Lampiran D: Hasil Turnitin | D-1 |

