

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil PT. Leading Garment Industries

PT. Leading Garment Industries adalah perusahaan yang bergerak di industri pemanufakturan pakaian jadi, yang didirikan pada 10 Juli 1980 oleh Eddy Yo dan Ng Yuk Ling. Leading Garment memulai operasinya hanya dengan 80 orang karyawan dan 50 buah mesin yang menghasilkan kapasitas produksi sebanyak 18.000 potong per bulan. Sebagai gambaran perkembangannya, kini operasional Leading Garment ditopang oleh 3.500 orang karyawan dan 4.700 buah mesin yang menghasilkan kapasitas produksi sebanyak 14 juta potong per tahun. Berikut merupakan logonya:



**Gambar 1. 1 Logo PT. Leading Garment Industries**

Sumber: <https://leadinggarment.com/home> diakses pada 29 Oktober (2019)

#### 1.1.2 Produk PT. Leading Garment Industries

Berikut merupakan tabel yang memuat informasi mengenai Produk Leading Garment beserta Pelanggan dan Negara Asalnya:

**TABEL 1. 1**

**PRODUK PT. LEADING GARMENT INDUSTRIES**

Produk	Pelanggan	Negara Asal
<i>Sleepwear</i> adalah pakaian yang khusus dikenakan pada waktu tidur (piama, kimono dan sebagainya).	ASDA	Britania Raya
	Bugatti	Jerman
	Bonmarché	Britania Raya
	Ceceba	Jerman
	C&A	Belanda
	Disney	Amerika Serikat

(Bersambung)

(Sambungan Tabel 1.1)

<b>Produk</b>	<b>Pelanggan</b>	<b>Negara Asal</b>
	DUNNES STORES	Irlandia
	GÖTZBURG	Jerman
	HUE	Amerika Serikat
	june&daisy	-
	Lady Genny	Republik Chili
	MISS ELAINE	Amerika Serikat
	RINGELLA	Jerman
	Sesoire	Amerika Serikat
	Sussan	Australia
<i>Sportswear</i> adalah pakaian yang dirancang khusus untuk tujuan olahraga.	Champion	Amerika Serikat
	El Corte Inglés	Spanyol
	Hummel	Jerman
	le coq sportif	Prancis
	Mizuno	Jepang
	Rebook	Britania Raya
	STASHHOUSE	-
	Umbro	Britania Raya
	YONEX	Jepang
<i>Ready to wear</i> adalah pakaian yang dibuat dalam kondisi siap pakai dengan ukuran yang sesuai standar.	Blanc du Nil	Prancis
	DAMART	Prancis
	JD WILLIAMS	Britania Raya
	Joe Browns	Britania Raya
<i>Home Brand</i> adalah pakaian yang diproduksi oleh pema- sok yang ditunjuk hanya untuk keperluan peritel tertentu.	Lucy n Lucas	Indonesia
	LuMama	Indonesia
	LuPapa	Indonesia
	Miss Luana	Indonesia

Sumber: Data Olahan Peneliti (2019)

### 1.1.3 Lokasi PT. Leading Garment Industries

Berikut merupakan lokasi dan alamat di mana Penelitian ini dilakukan:

- a. Lokasi Penelitian : PT. Leading Garment Industries
- b. Alamat : Jalan Mengger No.97 (Mohamad Toha KM 5,6),  
Pasawahan, Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung,  
Jawa Barat 40256

### 1.1.4 Visi dan Misi PT. Leading Garment Industries

#### a. Visi PT. Leading Garment Industries

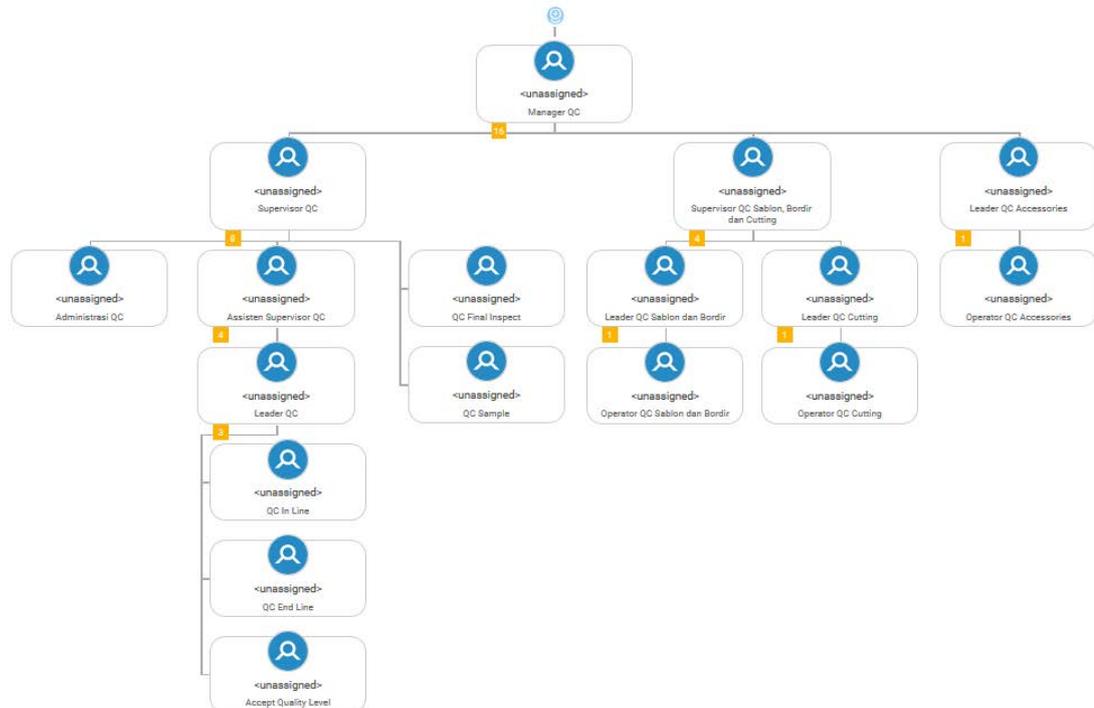
Menjadi mitra pilihan dalam industri manufaktur pakaian jadi di Asia Tenggara

#### b. Misi PT. Leading Garment Industries

Membangun sebuah komunitas "*Leading*" yang didasarkan pada hubungan pribadi namun profesional untuk mengungguli harapan bagi karyawan, pemasok dan pelanggannya.

### 1.1.5 Struktur Organisasi PT. Leading Garment Industries

Berikut merupakan struktur organisasi PT. Leading Garment Industries



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Divisi Quality Control di PT. LGI

Sumber: Data Olahan Peneliti (2019)

Sementara itu, berikut merupakan masing-masing deskripsi kerjanya:

- a. Supervisor QC: Memimpin, mengarahkan, dan membimbing terhadap operasional Ass Spv qc, Adm Qc, Leader Qc dan Qc Final dalam menjalankan kegiatannya, mengendalikan serta memelihara agar timnya tetap harmonis.
- b. Administrasi QC: Menyediakan kebutuhan alat kerja QC dan mendistribusikannya serta melakukan proses administrasi secara cepat dan tepat.
- c. Asisten Supervisor QC: Melakukan kontrol terhadap operasional leader Qc dan operator In Line, End Line, Aql, meliputi pengaturan operator, mengendalikan dan memelihara timnya agar tetap disiplin, harmonis dan penuh semangat.
- d. Leader QC: Melakukan kontrol terhadap operasional operator In Line, End Line, Aql, meliputi pengaturan operator, mengendalikan dan memelihara timnya agar tetap disiplin, harmonis dan penuh semangat.
- e. QC In Line: Melakukan kontrol terhadap operasional Line jahit, meliputi hasil kerja operator mengenai kualitas.
- f. QC End Line: Mengecek barang jadi sesuai dengan standard kualitas yang ditentukan.
- g. Accept Quality Level: Mengecek barang jadi sesuai dengan standart kualitas yang ditentukan.
- h. Supervisor Sablon, Bordir dan Cutting: Memimpin, mengarahkan dan membimbing terhadap operasional Leader qc sablon bordir, leader qc cutting, mengendalikan dan memelihara timnya agar tetap disiplin, harmonis dan penuh semangat.
- i. Leader QC Sablon Bordir: Melakukan kontrol terhadap operasional operator QC sablon bordir, meliputi pengaturan operator, mengendalikan dan memelihara timnya agar tetap disiplin, harmonis dan penuh semangat.
- j. Operator QC Sablon Bordir: Melakukan pemeriksaan sablon bordir dengan standard kualitas dan metode pemeriksaan yang ditentukan.
- k. Leader QC Cutting: Melakukan kontrol terhadap operasional operator qc cutting, meliputi pengaturan operator, mengendalikan dan memelihara timnya agar tetap disiplin , harmonis dan penuh semangat.

- l. Operator QC Cutting: Memeriksa hasil cutting meliputi: kualitas hasil potong dan kain.
- m. Leader QC Accessories: Melakukan kontrol terhadap operasional operator QC Asesoris meliputi pengaturan operator, mengendalikan dan memelihara timnya agar tetap disiplin, harmonis dan penuh semangat.
- n. Operator QC: Accessories: Melakukan pemeriksaan asesoris dengan standard kualitas dan metode pemeriksaan yang ditentukan.
- o. QC Final Inspect: Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas garment jadi yang telah dikemas dengan metode sampling AQL yang sudah ditentukan masing-masing Buyer.
- p. QC Sample: Mengecek barang jadi sesuai dengan standart kualitas yang ditentukan.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Dari awal 1980-an hingga sekarang, ketergantungan organisasi terhadap tim kerja telah meningkat di seluruh dunia. Selain dijadikan sebagai landasan banyak organisasi, bekerja secara tim juga diperlukan dalam banyak bisnis dan industri (contohnya Lembaga Pemerintah, Operasi Penerbangan, Organisasi Militer dan Rumah Sakit) untuk mencapai misi dan tujuan mereka. Sayangnya, tidak semua orang dapat bekerja dalam tim dengan baik karena kerja tim memerlukan keterampilan interpersonal untuk bekerja sama, berkomunikasi secara efektif, memperhitungkan dan memenuhi permintaan satu sama lain serta saling menginspirasi, sehingga menghasilkan tindakan kolektif yang terkoordinasi (Hamman, 2010:247).

Sementara itu, Yurini (2013:6) menyatakan bahwa keterampilan interpersonal tersebut hanya dapat ditampilkan oleh individu yang usahanya melampaui deskripsi kerjanya. Dengan kata lain, individu tersebut menampilkan perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini sering dihargai dan dinilai sebagai perilaku yang paling perusahaan inginkan karena bersifat sukarela, serta dianggap sebagai perilaku yang paling penting karena mencakup peran karyawan di luar tugas mereka, yang memungkinkan perusahaan terus berjalan dengan baik di lingkungan industri kontemporer ini (Ali *et al*, 2018:62). Dalam istilah lain, perilaku *extra role* disebut

dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan orang yang menampilkan perilaku itu disebut dengan *Good Citizen* (karyawan yang baik).

Menurut Robbins & Judge (2017:66) perilaku berikut merupakan beberapa contoh yang termasuk ke dalam *OCB*, yaitu membantu rekan kerja yang kelebihan beban kerja; melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja secara sukarela; menghindari konflik dengan rekan kerja; melindungi properti di tempat kerja; menghargai peraturan yang berlaku di tempat kerja; toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja; memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja; serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja. Sedangkan berikut merupakan beberapa faktor yang memengaruhi munculnya *OCB*, yaitu *Locus of Control* (Khumairoh, 2016:24) dan *Perceived Organizational Support* (Rohayati, 2014:24-25).

*Locus of Control* (LOC) didefinisikan oleh Rossier dalam Gucel *et al* (2012:56) sebagai sebuah istilah dalam psikologi yang mengacu pada kepercayaan seseorang tentang apa yang menyebabkan hasil yang baik atau hasil yang buruk dalam kehidupannya. Terbentuknya *LOC* pada diri seseorang dipengaruhi oleh dua sumber kendali. Kedua sumber kendali tersebut terdiri atas: Sumber Kendali Internal (*Internal Locus of Control* atau *ILOC*) dan Sumber Kendali Eksternal (*External Locus of Control* atau *ELOC*). Menurut Gucel *et al* (2012:56) orang-orang dengan *ILOC* percaya bahwa usaha mereka-lah yang mengendalikan baik atau buruknya hasil yang mereka dapati, sedangkan orang-orang dengan *ELOC* cenderung percaya bahwa hasil yang mereka dapati terjadi karena baiknya nasib; adanya peluang; atau hadirnya keberuntungan.

Kecenderungan seseorang dengan *ILOC* yang memercayai bahwa baik buruknya hasil dikendalikan oleh usaha mereka; berhubungan kausal dengan kesimpulan dari penelitian Sari & Nurtjahjanti (2015:40) yang menyatakan bahwa apabila mengalami kegagalan, individu dengan *ILOC* akan menyalahkan dirinya sendiri karena kurangnya usaha yang mereka lakukan. Selain itu, Sari & Nurtjahjanti juga mendapati bahwa semakin *locus of control* yang dimiliki oleh karyawan cenderung internal, semakin cenderung pula perilaku *OCB* akan ditampilkan olehnya. Sedangkan orang berlokus kendali eksternal, menurut Sinding & Waldstrom (2014:54) hanya terlibat dalam pekerjaan sesuai dengan deskripsi yang diberikan saja. Maka dari itu, *ELOC* tidak dihipotesiskan memiliki hubungan yang positif dengan *OCB* sehingga tidak dijadikan sebagai prediktor dalam Penelitian ini.

Prediktor lain yang dihipotesiskan memiliki hubungan positif dengan *OCB* adalah *Perceived Organizational Support* (POS) atau Persepsi terhadap Dukungan Organisasional (Ali *et al*, 2018:63). *POS* didefinisikan oleh Rhoades & Eisenberger dalam Kumaresh (2014:30) sebagai persepsi umum yang dibentuk oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi dan memedulikan kesejahteraan karyawannya. Kumaresh (2014:30) menyatakan bahwa dukungan organisasi yang dipersepsikan tersebut akan meningkatkan rasa bertanggung jawab karyawan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya; meningkatkan identitas karyawan dengan perusahaan; dan memberi kontribusi terhadap ekspektasi karyawan bahwa performa yang mereka tingkatkan akan mendapat penghargaan.

*POS* diyakini Wayne *et al* dalam Ali *et al* (2018:63) sebagai dukungan organisasi yang tidak ada pada organisasi lazimnya. Sebagai hasilnya, dukungan tersebut bukan hanya dibalas dengan peran di dalam pekerjaan; tetapi juga dibalas dengan peran di luar pekerjaan. Studi-studi sebelumnya telah mengamati bahwa *POS* merupakan prediktor penting bagi *OCB*. Contohnya, Organ dalam Ali *et al* (2018:62) yang menyatakan bahwa *POS* adalah prediktor yang lebih baik bagi kinerja *extra-role* daripada bagi kinerja *in-role*; Shore & Wayne dalam Guzel *et al* (2012:62) juga menyatakan bahwa *POS* adalah prediktor yang lebih baik--bagi *OCB*--daripada konsep komitmen organisasi terdahulu; dan Ali *et al* (2018:63) yang menyimpulkan bahwa semakin banyak organisasi memberi dukungan, semakin meningkat peran karyawan di luar pekerjaan.

Penelitian *OCB* ini perlu dan harus dilakukan karena menurut Sumarto & Lubis (2010:110) sudah banyak organisasi di Indonesia yang menerapkan sistem tim kerja. Perubahan lingkungan yang sedemikian intensif telah memengaruhi semua orang dan semua organisasi. Faktor-faktor seperti globalisasi; transformasi pengetahuan ekonomi; penyesuaian terhadap perubahan kondisi; serta krisis nasional dan internasional telah mendorong organisasi untuk mencari struktur organisasi yang lebih sederhana, lebih fleksibel dan lebih dinamis (Akdogan & Cingoz, 2009:337). Dalam lingkungan yang berubah ini, organisasi mulai mengembangkan alternatif-alternatif strategis untuk beradaptasi dengan kondisi internal dan kondisi eksternal yang baru; serta mulai menggunakan semua sumber daya yang tersedia secara efektif. Strategi perampingan organisasi adalah salah satu alternatifnya.

Perampingan organisasi merepresentasikan sebuah strategi, yang manajer implementasikan, yang memengaruhi ukuran tenaga kerja; biaya; dan proses kerja (Cameron dalam Akdogan & Cingoz, 2009:338). Namun, perampingan organisasi tidak selalu dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sebaliknya, perampingan organisasi dapat membahayakan karyawan dari aspek ekonomi; fisik; dan keluarga. Karena itu, akibatnya menimbulkan pengaruh negatif terhadap kualitas operasi bisnis. Untuk meminimalisasi pengaruh negatif tersebut, beberapa peneliti telah mengusulkan bahwa strategi perampingan organisasi harus memungkinkan karyawan memiliki rasa tanggung jawab terhadap strategi tersebut. Ini akan mengurangi ketidakpercayaan; serta akan mendorong perilaku karyawan yang menguntungkan bagi organisasi; dan akibatnya akan meningkatkan kinerja pasca-perampingan (Yen, 2019:1).

Dalam dunia bisnis, terdapat istilah atrisi. Atrisi adalah salah satu metode untuk merampingkan organisasi. Secara umum, atrisi tidak membahayakan karena dalam prosesnya, tidak ada karyawan yang dipecat atau dipaksa keluar. Atrisi terjadi ketika karyawan pergi karena pensiun (dini) atau pengunduran diri. Dalam atrisi, pihak perusahaan tidak akan mencari karyawan pengganti untuk mengisi kekosongan posisi yang ditinggalkan oleh karyawan yang pergi sehingga atrisi dapat menciptakan lebih banyak pekerjaan bagi karyawan yang ditinggalkan (“What is the Difference Between Attrition & Turnover?”, 2017).

Hal tersebut sejalan dengan yang Sapuan (2016:6) utarakan bahwa ketika karyawan pada sebuah perusahaan jumlahnya berkurang, perusahaan tersebut akan lebih bergantung pada karyawan yang tetap tinggal untuk melakukan peran di luar pekerjaan. Oleh karena itu, karyawan yang tetap tinggal tersebut diharapkan untuk menampilkan perilaku *OCB*. Terkait penelitian tentang penyebab perilaku individu, peneliti hendak menginterpretasikan pentingnya perilaku *OCB* bagi karyawan ke dalam lingkup industri garmen yang bukan hanya menerapkan sistem tim kerja saja, tetapi sedang mengalami perampingan organisasi juga.

PT. Leading Garment Industries (PT. LGI), salah satunya. Dua tahun belakangan ini terjadi perampingan organisasi di PT. LGI. Perampingan organisasi tersebut terjadi pada salah satu divisi yang menerapkan sistem tim kerja, yaitu divisi *Quality Control*. Divisi *Quality Control* diidentifikasi sebagai divisi yang menerapkan sistem tim kerja sebab di dalamnya terdapat koordinasi yang dilakukan

karena adanya saling ketergantungan antarunit terhadap pekerjaan. Dalam hal ini, divisi *Quality Control* terdiri atas unit *In-Line* dan *End-Line*; serta diidentifikasi sebagai divisi yang mengalami atrisi sebab di dalamnya terdapat penyusutan jumlah karyawan. Semula, Januari 2018, sebanyak 291 jumlah karyawannya. Tersisa, Oktober 2019, tinggal 185 jumlah karyawannya. Walaupun pada setiap bulannya terdapat karyawan baru yang masuk dan terdapat karyawan lama yang keluar, tetapi berkurangnya jumlah karyawan dari 291 menjadi 185 mengindikasikan fenomena atrisi di PT. LGI. Data selengkapnya dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**TABEL 1. 2**  
**DATA KARYAWAN *QUALITY CONTROL* PT. LGI**

BULAN	2018					
	TETAP	KONTRAK	JUMLAH	KELUAR	MASUK	SELISIH
Januari	96	195	291	1	0	-1
Februari	95	195	290	0	4	+4
Maret	99	195	294	6	3	-3
April	93	198	291	1	0	-1
Mei	93	197	290	9	17	+8
Juni	110	188	298	20	0	-20
Juli	92	186	278	1	8	+7
Agustus	91	194	285	2	0	-2
September	90	193	283	4	0	-4
Oktober	89	190	279	25	0	-25
November	87	167	254	6	0	-6
Desember	85	163	248	7	0	-7
BULAN	2019					
	TETAP	KONTRAK	JUMLAH	KELUAR	MASUK	SELISIH
Januari	83	158	241	5	0	-5
Februari	82	154	236	2	0	-2
Maret	81	153	234	5	0	-5
April	81	148	229	1	1	0
Mei	80	149	229	6	0	-6
Juni	77	146	223	53	34	-19
Juli	111	93	204	17	0	-17
Agustus	106	81	187	8	0	-8
September	100	79	179	0	6	+6
Oktober	100	85	185			

Sumber: PT. Leading Garment Industries

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pada setiap bulannya bukan hanya terdapat karyawan baru yang masuk saja, tetapi terdapat karyawan lama yang keluar juga. Hal tersebut dapat terjadi karena berdasarkan statusnya, Karyawan pada divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries dapat dibedakan menjadi dua; yaitu Karyawan berstatus Tetap dan Karyawan berstatus Kontrak. Walaupun demikian, tetapi *OCB* ini masih berlaku karena menurut Utami (2017:69) terdapat perbedaan yang signifikan antara Tingkat *OCB* pada Karyawan Tetap dan Tingkat *OCB* pada Karyawan Kontrak di mana Karyawan Tetap memiliki *OCB* yang lebih tinggi daripada Karyawan Kontrak.

Fenomena Atrisi di PT. LGI melatarbelakangi Penelitian *OCB* ini dan Sistem Tim Kerja pada divisi *Quality Control* melatarbelakangi Pemilihan Objek dalam Penelitian *OCB* ini. Pada konferensi IISES International Academic Conference yang diselenggarakan di kota Kopenhagen, Denmark; Yen (2019:1) mengungkapkan temuannya bahwa Strategi Perampingan berpengaruh terhadap *OCB*. Namun, dalam meneliti penyebab perilaku individu, disarankan oleh Anofa (2018:3) untuk mempertimbangkan faktor internal dan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku individu tersebut. Meskipun hubungan antara *OCB* dan Determinan Organisasi (contohnya, *POS*) sudah banyak yang meneliti, tetapi menurut Ali *et al* (2018:62) penelitian dengan model komprehensif yang mencakup faktor individu dan faktor organisasi secara bersamaan belum banyak yang meneliti. Berdasarkan uraian di atas, penulis hendak melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Internal Locus of Control dan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Divisi Quality Control di PT Leading Garment Industries**”.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana gambaran *Internal Locus of Control* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries?
- b. Bagaimana gambaran *Perceived Organizational Support* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries?

- c. Bagaimana gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries?
- d. Bagaimana pengaruh *Internal Locus of Control* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries?
- e. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries?
- f. Bagaimana pengaruh *Internal Locus of Control* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Gambaran *Internal Locus of Control* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries
- b. Gambaran *Perceived Organizational Support* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries
- c. Gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries
- d. Pengaruh *Internal Locus of Control* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries
- e. Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries
- f. Pengaruh *Internal Locus of Control* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Divisi *Quality Control* di PT. Leading Garment Industries

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan Penelitian ini dapat berguna, baik secara teoretis maupun secara praktis.

### **1.5.1 Kegunaan Teoretis**

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan pada bidang Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan *Internal Locus of Control*; *Perceived Organizational Support*; dan *Organizational Citizenship Behavior*.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan dan/atau dalam pemecahan masalah, yang berkaitan dengan *Internal Locus of Control*; *Perceived Organizational Support*; dan *Organizational Citizenship Behavior*, yang dihadapi oleh Karyawan PT. Leading Garment Industries umumnya dan Karyawan Divisi *Quality Control* khususnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemberian arah serta gambaran materi yang terkandung dalam proposal skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan Tinjauan Pustaka berisikan Teori tentang Sumber Daya Manusia; *Internal Locus of Control*; *Perceived Organizational Support*; dan *Organizational Citizenship Behavior*; serta menguraikan Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Variabel Operasional dan Skala Pengukuran, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, Teknik Analisis Data serta Pengujian Hipotesis.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan Hasil Penelitian dan Pembahasan secara sistematis dan sesuai dengan Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian. Hasil Penelitian dan Pembahasan tersebut meliputi Karakteristik Responden, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi yang diuraikan secara terperinci.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan pada uraian sebelumnya. Sementara itu Saran dibedakan menjadi dua, yaitu Saran Praktis dan Saran Teoretis. Saran tersebut dikemukakan untuk dipertimbangkan oleh Pihak Perusahaan dan Peneliti Selanjutnya.