

**PENGARUH *HUMAN RELATIONS* TERHADAP *JOB PERFORMANCE* DENGAN VARIABEL MEDIASI
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN PT KRAMA YUDHA TIGA BERLIAN MOTORS**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :
FITRIA
041711233038**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

Surabaya, 16 April 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dian Ekowati', with a horizontal line underneath.

DIAN EKOWATI, SE., M.Si., M.AppCom(OrgCh)., PhD

NIP. 197406081999032002

SKRIPSI

**PENGARUH *HUMAN RELATIONS* TERHADAP *JOB PERFORMANCE*
DENGAN VARIABEL MEDIASI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA KARYAWAN PT KRAMA YUDHA TIGA BERLIAN
MOTORS**

**DIAJUKAN OLEH:
FITRIA
NIM. 041711233038**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



**DIAN EKOWATI, SE., M.Si.,
M.AppCom(OrgCh)., PhD
NIP. 197406081999032002**

TANGGAL, 25 Agustus 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si
NIP. 197211181999032001**

TANGGAL, 26 Agustus 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Fitria, 041711233038), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 2 Februari 2022



Fitria

NIM.:0417112338

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul — Pengaruh Human Relation Terhadap Job Performance Dengan Variabel Mediasi Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors.¶

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh dukungan dan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
4. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M. Si. selaku Dosen Wali yang telah membantu kelancaran dan memberikan masukan bagi penulis selama proses perkuliahan.
5. Dian Ekowati, SE., M.Si., M.AppCom(OrgCh)., PhD selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, meluangkan banyak waktu untuk memberikan arahan, masukan, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga khususnya Tim Dosen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan
7. Seluruh Staf Akademik maupun Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah membantu dalam mengurus keperluan skripsi hingga akhir.
8. Pak Iwa Kartiwa selaku salah satu Karyawan PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi masukan kepada penulis.
9. Seluruh pihak PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk meneliti sebagai objek penelitian sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
10. Bapak Ansori Arifin dan Ibu Siti Anisah selaku orang tua penulis. Untuk Bapak terimakasih terus memberikan doa, dukungan, motivasi, memfasilitasi dan membantu selama pengerjaan hingga penyelesaian skripsi. Untuk Ibu, terimakasih untuk kasih sayang, cinta, perjuangan dan pelajaran hidup bagi ananda.
11. Ayu Akmalia dan M.Haidir Ali selaku kakak dan adik penulis yang telah senantiasa memberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi yang diberikan.
12. Diri saya sendiri, yang sudah kuat berjuang dan tidak putus keyakinan selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah percaya akan kekuatan dan kapabilitas diri ini untuk terus memberikan semangat dan afirmasi positif sehingga penyusunan ini berjalan sesuai semestinya.

Dalam penyusunan skripsi ini, masih terdapat banyak kekuarangan

dikarenakan kemampuan penulis yang terbatas, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menjadi acuan dalam perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 14 April 2022

Penulis

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, *job performance* mengacu pada prestasi kerja yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan perusahaan. Masalah yang terjadi didalam perusahaan yaitu menurunnya kinerja karyawan disebabkan oleh *human relation* yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh *human relations* terhadap *job performance* dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 orang dari karyawan kantor PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis *SmartPLS* dan menggunakan Skala penilaian *Likert*.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *human relation* terhadap *job performance*, *human relation* terhadap *organizational citizenship behavior*, *organizational citizenship behavior* terhadap *job performance*. Lalu hasil pengujian ditemukan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat memediasi signifikan secara parsial pengaruh antara *human relation* terhadap *job performance*.

Kata Kunci: *Human Relation, Job Performance, Organizational Citizenship Behavior.*

ABSTRACT

In this study, job performance refers to work performance that is measured based on standards or criteria that have been set by the company. The problem that occurs in the company is the decline in the employee performance caused by human relations that are not optimal. This study aims to explain the influence of human relations on job performance with organizational citizenship behavior as a mediating variable on employees of PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors.

Respondents used in this study were 95 people from the office employees of PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors. This study uses a quantitative method with the SmartPLS analysis technique and uses a Likert rating scale.

The results in this study indicate that there is a significant influence between human relations on job performance, human relations on organizational citizenship behavior, organizational citizenship behavior on job performance. Then the test results found that organizational citizenship behavior can partially mediate the significant influence between human relations on job performance.

Keywords: Human Relations, Job Performance, Organizational Citizenship Behavior.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Skripsi.....	10
BAB II.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Human Relation</i>	12
2.1.1.1 Pengertian Human Relation	12
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Human Relation	13
2.1.1.3 Indikator Human Relation.....	15
2.1.2 <i>Job Performance</i>	16
2.1.2.1 Pengertian Job Performance.....	16
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Job Performance	18
2.1.2.3 Indikator Job Performance	19
2.1.3 <i>Organizational Citizhenship Behavior</i>	20
2.1.3.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior.....	20
2.1.3.2 Faktor–faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior.....	21
2.1.3.2 Indikator Organizational Citizenship Behavior.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	30
2.3.1 <i>Human Relation</i> berpengaruh terhadap <i>Job Performance</i>	30
2.3.2 <i>Human Relation</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	32
2.3.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh terhadap <i>Job Performance</i>	35
2.3.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi pengaruh <i>Human Relation</i> terhadap <i>Job Performance</i>	38
2.4 Kerangka Konseptual.....	40

BAB III.....	42
3.1 Pendekatan Penelitian	42
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	42
3.3 Definisi Operasional Variabel	43
3.3.1 <i>Human Relation (X)</i>	43
3.3.2 <i>Job Performance (Y)</i>	44
3.3.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	45
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.6 Populasi dan Sampel.....	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Pengujian Outer Model.....	49
3.7.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	51
3.7.3 Pengujian Hipotesis	52
BAB IV.....	53
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors.....	53
4.1.2 Lokasi PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors	54
4.1.3 Visi dan Misi PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors.....	55
4.1.3.1 Visi.....	55
4.1.3.2 Misi	55
4.1.4 Struktur Organisasi PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors	55
4.2 Karakteristik Responden.....	56
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Divisi	57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.3 Deskripsi Hasil Variabel.....	60
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden	60
4.3.1.1 Deskripsi Variabel <i>Human Relation</i>	60
Saya berpartisipasi dalam diskusi kelompok di dalam unit atau divisi kerja	61
4.3.1.2 Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	62
4.3.1.3 Deskripsi Variabel <i>Job Performance</i>	63
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian	64
4.4.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	64
4.4.2 <i>Convergent Validity</i>	65
4.4.3 <i>Discriminant Validity</i>	67
4.4.4 <i>Internal Consistency Reliability</i>	68
4.5 Pengujian Inner Model.....	69
4.5.1 <i>Coefficient of Determination (R-Square Value)</i>	70
4.5.2 <i>Effect Size (F-Square)</i>	71

4.5.3	<i>Predictive Relevance (Q-Square)</i>	72
4.5.4	Estimasi <i>Path Coefficients</i>	72
4.5.5	Pengujian Hipotesis.....	73
4.6	Pembahasan	75
4.6.1	Pengaruh <i>Human Relation</i> terhadap <i>Job Performance</i>	75
4.6.2	Pengaruh <i>Human Relation</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	78
4.6.3	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Job Performance</i>	80
4.6.4	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> memediasi pengaruh <i>Human Relation</i> terhadap <i>Job Performance</i>	83
BAB V		85
5.1	Simpulan	85
5.2	Saran	86
5.2.1	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar-standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Karyawan.....	4
Tabel 3.1 Skala Likert	47
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Divisi Karyawan	57
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Karyawan	57
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Berkerja Karyawan	58
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Karyawan.....	59
Tabel 4.5 Kategori Penilaian	60
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Human Relation</i>	61
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	62
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Job Performance</i>	63
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i>	65
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.11 <i>Cross Loading</i>	67
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.13 <i>Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 4.14 <i>R-Square Value</i>	70
Tabel 4.15 <i>F-Square</i>	71
Tabel 4.16 <i>Q-Square</i>	72
Tabel 4.17 <i>Path Coefficient</i>	73
Tabel 4.18 <i>Spesific Indirect Effects</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Truk	2
Gambar 1.2 Rekapitulasi Rata-rata Hasil Penilaian Kinerja Karyawan	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	56
Gambar 4.2 Diagram Jalur Outer Model	65
Gambar 4.3 Diagram Jalur Inner Model.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	93
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	96
Lampiran 3. Hasil Olah Data PLS.....	103
Lampiran 4. Hasil Uji Turnitin.....	107