

BAB I

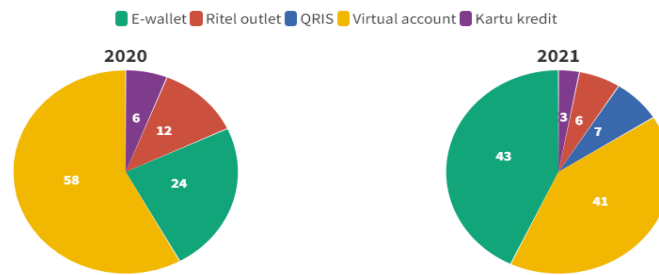
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan organisasi memerlukan manajemen sumber daya manusia, baik itu organisasi perusahaan, pemerintahan, ataupun non-profit, salah satu sumber daya yang sangat penting bagi organisasi dan menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. (Samsuni, 2017). Berkaitan dengan konteks manajemen, manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian krusial dari konsistensi suatu perusahaan atau organisasi, Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan landasan konsep untuk kebijakan, prosedur, filosofi, dan praktik yang digunakan organisasi dalam mengelola individu atau manusia melalui organisasi. (Muhdar, 2020 hlm. 13). MSDM memiliki andil dalam mengatur dan mengurus sumber daya manusia dalam organisasi sesuai dengan visi organisasi agar pencapaian tujuan dapat dilakukan dengan maksimal. Dengan demikian, sangat penting untuk memperhatikan proses dari manajemen sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja. Tidak diragukan lagi bahwa perencanaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan banyak keuntungan kepada suatu perusahaan atau organisasi. (Marani, 2021).

Pada era globalisasi yang juga diringi dengan perkembangan teknologi digital seperti sekarang ini membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang memiliki ekonomi digital terbesar di Asia Tenggara (Kominfo, 2020). Kondisi ini memicu tumbuh pesatnya persaingan bisnis *Start-Up* di Indonesia terutama di bidang dompet digital atau *e-wallet*. *Electronic Wallet* atau *e-wallet* adalah dompet digital yang dapat dimanfaatkan dalam melaksanakan transaksi pembayaran tanpa uang tunai, dengan adanya *e-wallet*, hidup masyarakat menjadi lebih praktis. (Kumala & Mutia, 2020). Bisa dilihat pada gambar 1, pada tahun 2021, tercatat peningkatan sebesar 300 persen dalam penggunaan *e-wallet* di Indonesia berdasarkan data dari perusahaan teknologi finansial (*fintech*) yaitu Xendit dalam TEMPO (Javier, 2022).

TEMPO.CO
Tren Penggunaan Alat Bayar Digital
2020-2021



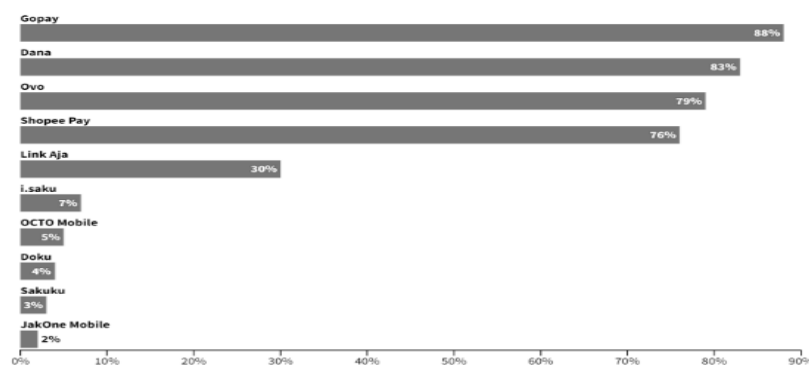
Sumber: Xendit

Gambar 1. Peningkatan Penggunaan *E-Wallet*

Sumber: data.tempo.co (2022)

Pandemi Covid-19 menjadi salah satu penyebab *E-wallet* unggul dalam peningkatan penggunaannya dibandingkan alat bayar digital lainnya dimana tingkat peningkatannya sangat signifikan dari tahun 2020 ke 2021. Terjadi peningkatan dalam penggunaan *e-wallet* dari 24% menjadi 43% pada *e-wallet* mengungguli alat bayar digital yang lain. *E-wallet* menjadi solusi dalam melakukan transaksi pembayaran secara online, dimana hal ini direkomendasikan untuk dilakukan untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Peningkatan penggunaan *e-wallet* membuat banyak perusahaan *start-up e-wallet* baru banyak bermunculan di Indonesia, terdapat 3 perusahaan *start-up e-wallet* berasal dari Indonesia yang menjadi *e-wallet* paling sering digunakan masyarakat yaitu Gopay, DANA, dan OVO. (Hasya, 2022).

E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia
Menurut Survei Populix (2022)



Gambar 2. Tingkat Penggunaan *E-Wallet*

Sumber: Goodstats. (2022).

Nadira Aulia, 2022

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN EFIKASI DIRI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN INDUSTRI E-WALLET DI JAKARTA SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Pelaksanaan sistem pembayaran dompet elektronik (*e-wallet*) di Indonesia diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia sebagai pihak yang memiliki wewenang mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Hal ini diperkuat melalui Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 mengenai penyelenggaraan teknologi finansial. Sebagai pencetus program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), Bank Indonesia menilai penggunaan *e-wallet* akan membuat program ini lebih mudah terlaksana untuk menciptakan *less cash society*. Bank Indonesia (BI) melaporkan data yang menyatakan bahwa ada 38 *e-wallet* yang sudah memperoleh lisensi resmi termasuk Gopay, DANA, dan OVO. Lisensi yang diberikan oleh Bank Indonesia dan juga pengawasan serta pengaturan yang diterapkan terhadap perusahaan *e-wallet* penting dilakukan sebagai langkah pencegahan kerugian yang diharapkan tidak dialami oleh masyarakat ketika menggunakan *e-wallet*. Selain memastikan keamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasinya melalui pengawasan Bank Indonesia, *e-wallet* Gopay, DANA, dan OVO mempunyai kebijakan masing-masing yang mengatur sistem keamanan informasi dan privasi dari para penggunanya.

Pengawasan dan perizinan Bank Indonesia serta juga adanya sistem perlindungan konsumen dari masing-masing perusahaan menjadi penguat alasan masyarakat untuk menggunakan Gopay, DANA, dan OVO sebagai dompet digital pilihan masyarakat yang praktis dan aman digunakan. Berdasarkan gambar 2, tercatat sebanyak 88% responden pengguna *e-wallet* mengaku menggunakan Gopay. Di urutan kedua ada DANA yang dipakai oleh 83% responden. Selanjutnya, OVO berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 79% responden. Persaingan bisnis yang ketat mengakibatkan kebijakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnisnya. Maka strategi pengembangan sumber daya manusia menjadi sangat penting. Menyikapi ketatnya persaingan bisnis di antara perusahaan *e-wallet* dan perkembangan *e-wallet* yang sangat pesat di Indonesia terutama di ketiga perusahaan tersebut membuat perusahaan harus bisa menyiapkan strategi agar bisnisnya bisa bertahan lama dan mampu terus menghasilkan keuntungan.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang mampu tumbuh dan berkembang dengan luar biasa di kondisi saat semakin banyaknya

perusahaan baru bermunculan, manusia merepresentasikan sumber daya yang dapat memastikan kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi dalam persaingan tersebut, dan juga mengarahkan perusahaan atau organisasi untuk mencapai kesuksesan. (Marani, 2021). Maka dari itu, setiap organisasi membutuhkan SDM yang berkompetensi, dengan harapan SDM ini akan mampu membawa organisasinya lebih unggul dalam persaingan bisnis (Arifin & Pranogyo, 2021). Selain SDM yang berkompetensi, menurut Sumarsih (2020), organisasi harus bisa mengelola dan mengatur SDM yang dimilikinya dengan baik dan memperlakukan mereka sebagaimana manusia seutuhnya. Perkembangan potensi dari SDM didalam organisasi perlu diperhatikan dan organisasi harus memastikan bahwa setiap SDM-nya mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat dan sebaik-baiknya kepada organisasi.

Karyawan sebagai bagian dari sumber daya manusia yang dimiliki setiap perusahaan dianggap sebagai penunjang untuk memastikan kuatnya organisasi agar terus mencapai keberhasilannya, perusahaan atau organisasi masa kini dapat bertahan dalam persaingan bisnis jika karyawannya mampu memberikan hasil pekerjaan yang baik di atas tugas dan tanggung jawab mereka yang sebenarnya. (Ramalakshmi & Ravindran, 2021). Berdasarkan Yustina et al., (2022), karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasi yang baik cenderung lebih profesional dalam melakukan pekerjaannya dan mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.

Perilaku kewargaan organisasi merupakan salah satu aktivitas dari seorang individu yang dinilai unik, keberhasilan suatu organisasi akan mudah dicapai jika organisasi tersebut memiliki karyawan yang memiliki keinginan untuk melakukan tugas ekstra seperti ingin bekerja sama dengan baik, saling tolong menolong, mampu memberikan ide dan saran, aktif berpartisipasi dalam setiap kegiatan, dan memanfaatkan waktu kerjanya dengan produktif dan efektif. (Putu et al., 2018). Menurut Diah et al. (2019) hal utama yang mempengaruhi peningkatan perilaku kewargaan organisasi dapat berasal dari internal karyawan itu sendiri, seperti kepuasan, kompetensi diri, komitmen, dan sikap positif, sedangkan untuk yang berasal dari eksternal karyawan, terdapat manajemen, administrasi, budaya organisasi dan kepemimpinan.

Menurut Nahrisah & Imelda (2019), Perilaku kewargaan organisasi dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu *Altruism* (keinginan untuk membantu), *Conscientiousness* (disiplin), *Sportsmanship* (toleransi), *Courtesy* (menjaga hubungan baik dengan sesama) dan *Civic Virtue* (proaktif dalam berpartisipasi). Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai tingkat perilaku kewargaan organisasi yang tinggi cenderung memiliki keinginan untuk saling membantu rekan kerja dalam pekerjaan, mengerjakan tugas ekstra, berperilaku baik dan menghindari permasalahan atau konflik, disiplin terhadap peraturan, dan aktif dalam berpartisipasi di setiap kegiatan organisasi.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan kepada 35 responden karyawan perusahaan industri *e-wallet* yang berpusat di Jakarta Selatan diantaranya adalah karyawan Gopay, DANA, dan OVO, dapat dilihat bagaimana perilaku kewargaan organisasi pada karyawan.

Tabel 1. Survei Awal terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Karyawan

NO	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya selalu bersedia membantu rekan kerja	15	20
2	Saya adalah karyawan yang disiplin dan patuh	33	2
3	Saya mentoleransi setiap situasi perusahaan	13	22
4	Saya tidak membuat masalah dengan karyawan lain	34	1
5	Saya aktif mendukung kesuksesan perusahaan	29	6
Total		71%	29%

Sumber: Data Diolah 2022

Hasil penelitian survei awal yang telah dilakukan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan perusahaan industri *e-wallet* di Jakarta Selatan menunjukkan pada pernyataan “Saya selalu bersedia membantu rekan kerja”, karyawan yang memilih jawaban tidak setuju lebih banyak daripada yang memilih jawaban setuju yaitu 20 dari total responden karyawan memilih untuk menjawab tidak setuju. Selain itu, karyawan juga cenderung masih memilih untuk tidak setuju dengan pernyataan “Saya mentoleransi setiap situasi perusahaan”, hal ini

dibuktikan dengan 22 dari total responden karyawan memilih untuk menjawab tidak setuju. Hal ini berarti karyawan belum sepenuhnya menerapkan perilaku kewargaan organisasi terutama dalam membantu rekan kerja dan mentoleransi situasi perusahaan. Permasalahan ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Kepala Divisi Departemen HR (*Human Resources*) di perusahaan industri *e-wallet* di Jakarta Selatan, dari wawancara tersebut, narasumber menjelaskan bahwa sebagian karyawan cenderung memiliki inisiatif yang kurang dalam melakukan tugas ekstra diluar tanggung jawabnya seperti *back-up* rekan kerja.

Berdasarkan teori Pertukaran Sosial, karyawan yang memiliki kepercayaan bahwa kontribusinya dihargai oleh organisasinya, akan membalas budi organisasinya dengan menunjukkan sikap timbal balik yang positif yaitu dengan memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dan juga meningkatnya perilaku kewargaan organisasi, teori ini mengemukakan bahwa perilaku kewargaan organisasi dari seorang karyawan akan semakin diimplementasikan oleh karyawan jika mereka mendapatkan dukungan dari organisasinya. (Alshaabani et al., 2021). Persepsi dukungan organisasi sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana karyawan meyakini bahwa organisasi mereka mempunyai kepedulian dan penghargaan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. (Wahyuni et al., 2022). Semakin tinggi persepsi dukungan organisasi, maka karyawan akan menjadi lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaannya termasuk memberikan kontribusi lebih yang secara langsung juga akan meningkatkan perilaku kewargaan organisasi karyawan di organisasi. Dalam meningkatkan perilaku kewargaan organisasi seperti yang diharapkan oleh perusahaan, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi dukungan organisasi pada karyawan.

Survei awal yang dilakukan oleh penulis kepada 35 karyawan perusahaan industri *e-wallet* di Jakarta Selatan bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi dukungan organisasi yang sudah dirasakan oleh karyawan. Hasil survei awal mengenai persepsi dukungan organisasi pada karyawan perusahaan industri *e-wallet* di Jakarta Selatan dapat dilihat pada tabel.

Tabel 2. Survei Awal terhadap Persepsi Dukungan Organisasi Karyawan

NO	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Perusahaan memberikan apresiasi kepada saya	28	7
2	Perusahaan menunjukkan kepedulian kepada saya	22	13
3	Perusahaan memperhatikan kesejahteraan saya	16	19
Total		63%	37%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan survei awal yang dilakukan untuk melihat persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, bisa dilihat bahwa persepsi dukungan organisasi karyawan sudah cukup baik terutama dalam persepsi karyawan terhadap apresiasi dan kepedulian yang diberikan perusahaan. Tetapi, persepsi karyawan mengenai kesejahteraannya di perusahaan masih kurang dirasakan oleh karyawan. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang masih banyak memilih jawaban tidak setuju dibandingkan setuju dengan 19 dari total responden memilih tidak setuju pada pernyataan “Perusahaan memperhatikan kesejahteraan saya”. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan perusahaan industri *e-wallet*, narasumber mengaku kesejahteraan yang dirasakan masih belum sesuai dengan yang diekspektasikan karena kurangnya perhatian perusahaan untuk mempertimbangkan kesejahteraan karyawannya.

Efikasi diri merupakan keyakinan seorang karyawan bahwa mereka mempunyai kemampuan untuk mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya, individu dengan efikasi diri yang tinggi akan cenderung percaya diri dalam menunjukkan kemampuan dirinya ketika melakukan pekerjaannya, sering membantu rekan kerja, dan akan lebih sering menunjukkan perilaku kewargaan organisasional (Prasetyo et al., 2022). Efikasi diri menjadi salah satu kemampuan yang penting dimiliki oleh karyawan karena dengan mengimplementasikan efikasi diri dengan baik, karyawan menjadi lebih paham dan siap dalam menghadapi situasi dan kondisi perusahaan yang berubah-ubah, karyawan akan menjadi lebih kritis, kreatif dan inovatif dalam menyelesaikan suatu masalah yang terjadi di organisasinya (Verawati, 2022).

Nadira Aulia, 2022

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN EFIKASI DIRI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN INDUSTRI E-WALLET DI JAKARTA SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Perilaku kewargaan organisasi akan semakin meningkat bagi karyawan yang memiliki Efikasi diri tinggi ketika bekerja, mereka akan menjadi karyawan yang lebih sering terlibat, lebih bertanggungjawab, dan senang menjalin kerja sama, sedangkan karyawan yang memiliki Efikasi diri yang rendah akan lebih takut dengan kegagalan yang pada akhirnya membuat karyawan menjadi individu yang merasa tidak berdaya dalam pekerjaannya. (Sarifuddin & Soemitra, 2022). Menurut Eka et al. (2016), Efikasi diri dapat dilihat melalui *Level* (tingkat kesulitan pekerjaan), *Generality* (kemampuan untuk menggeneralisasikan pekerjaan), dan *Strength* (kekuatan dalam menghadapi berbagai macam situasi). Efikasi diri pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan dapat dilihat melalui tabel hasil penelitian survei awal dibawah ini.

Tabel 3. Survei Awal terhadap Efikasi Diri Karyawan

NO	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya mengerjakan pekerjaan saya dengan percaya diri	27	8
2	Saya mampu mengerjakan pekerjaan apapun yang diberikan kepada saya	24	11
3	Saya tidak bermasalah mengerjakan pekerjaan saya sendiri tanpa bantuan orang lain	12	23
Total		60%	40%

Sumber: Data diolah, 2022

Penerapan efikasi diri pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan terbilang cukup baik, mayoritas karyawan sudah merasa yakin dan percaya diri dalam menghadapi dan mengerjakan pekerjaannya, meskipun bisa dilihat dari pernyataan “Saya tidak bermasalah mengerjakan pekerjaan saya sendiri tanpa bantuan orang lain” masih lebih banyak karyawan yang memilih jawaban tidak setuju daripada setuju dengan 23 karyawan merasa pekerjaan yang dikerjakan masih membutuhkan bantuan orang lain dalam penyelesaiannya.

Kepuasan kerja menjadi salah satu penentu bagaimana perilaku karyawan terhadap pekerjaannya. (Kurnia et al., 2017). Kepuasan kerja juga menjadi salah satu hal yang mempengaruhi munculnya perilaku kewargaan organisasi pada karyawan. (Dewi et al., 2022). Menurut Sunarta (2019), kepuasan kerja adalah

hasil positif dari evaluasi pekerjaan yang dimiliki karyawan. Karyawan yang merasa puas akan senantiasa melakukan pekerjaan lebih dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaannya. (Zufriah, 2019). Sebaliknya, karyawan yang merasakan ketidakpuasan akan menimbulkan karyawan untuk lebih melakukan perilaku negatif. (Robbins & Judge, 2015). Kepuasan kerja dapat dilihat melalui dimensi pekerjaan, gaji, promosi, supervisi, dan rekan kerja. (Kurniawan, 2016 hlm. 78). Kepuasan kerja karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan dapat dilihat melalui tabel survei awal dibawah ini.

Tabel 4. Survei Awal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

NO	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya puas dengan pekerjaan saya	20	15
2	Saya puas dengan gaji yang diberikan kepada saya	10	25
3	Saya puas dengan sistem promosi di perusahaan	26	9
4	Saya puas bekerja dibawah atasan saya	14	21
5	Saya puas bekerja dengan rekan kerja saya	27	8
Total		55%	45%

Sumber: Data diolah, 2022

Survei awal yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan karyawan masih merasa kurang puas dengan gaji dan atasan saat bekerja di perusahaan. Hal ini dilihat berdasarkan jawaban karyawan yang masih lebih banyak pada jawaban tidak setuju pada pernyataan “Saya puas dengan gaji yang diberikan kepada saya” dan “Saya puas bekerja dibawah atasan saya”. 25 karyawan tidak setuju bahwa mereka puas dengan gaji dari perusahaan dan masih merasa gaji atau upah yang diberikan kurang sesuai dengan beban kerjanya, selain itu, 21 karyawan juga merasa kurang puas bekerja dengan atasannya. Permasalahan ini didukung oleh pernyataan salah satu karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan mengenai kepuasan kerjanya melalui wawancara, narasumber menyatakan bahwa atasan sebagai supervisi cenderung kurang membimbing karyawan dalam pekerjaan, hal ini membuat narasumber kurang terlibat dalam pekerjaannya. Selain itu, beban

pekerjaan yang diberikan kurang sesuai dengan gaji yang didapatkan oleh karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati & Azizah (2022), persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Dimana semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi juga perilaku kewargaan organisasi diimplementasikan oleh karyawan terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Marthing & Sandroto (2021), dimana persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan, dengan persepsi dukungan organisasi yang baik terhadap karyawan, perusahaan akan lebih bisa mempertahankan karyawan untuk berada di perusahaan dan melakukan kontribusi maksimal. Dengan adanya hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan hasil penelitian atau *research gap* yang dilakukan oleh Hayati (2020), penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Efikasi diri juga memiliki pengaruh dalam meningkatkan perilaku kewargaan organisasi pada karyawan, hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe & Zuanda (2020), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi, perusahaan harus lebih memperhatikan kemampuan efikasi diri karyawan karena terbukti dapat meningkatkan perilaku kewargaan organisasi. Hasil penelitian serupa juga didapatkan oleh Herawati & Shihab (2020), dimana penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan yang berarti semakin tinggi efikasi diri karyawan maka perilaku kewargaan organisasi dari karyawan juga akan meningkat. Hasil penelitian tadi memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyanti & Rizal (2022), penelitian ini menyatakan hasil yang sebaliknya atau bisa disebut *research gap* karena menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Karyawan akan melakukan evaluasi terhadap setiap pekerjaan dan juga timbal balik dari perusahaan terhadap dirinya, hal ini harus diperhatikan oleh

perusahaan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan karena karyawan akan cenderung kurang berperilaku ekstra dalam pekerjaan diluar tanggung jawabnya jika mereka merasa kurang puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan untuknya. (Sunarta, 2019). Terbukti dengan penelitian yang dilakukan oleh Priyadi et al. (2020) yang menghasilkan bukti bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, penelitian ini juga mengemukakan bahwa perilaku kewargaan organisasi karyawan dapat ditingkatkan dengan menyediakan hal-hal penting untuk karyawan sehingga mereka akan merasakan puas dalam pekerjaannya dan terhadap perusahaan. Hasil serupa juga dihasilkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Diah et al. (2019), kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, dimana semakin tinggi kepuasan yang dirasakan karyawan maka perilaku kewargaan organisasi mereka akan meningkat. Berbanding terbalik dengan penelitian tersebut, Sudarmo & Wibowo (2018) menghasilkan bukti yang berbeda dan menjadi *research gap* yaitu ditemukan tidak adanya pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Permasalahan yang dialami oleh karyawan perusahaan industri *e-wallet* di Jakarta Selatan dan juga fenomena bisnis yang terjadi serta adanya kesenjangan dari penelitian terdahulu menjadi dasar bagi penulis untuk memiliki ketertarikan dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Efikasi diri terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Perusahaan Industri *E-Wallet* di Jakarta Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh Efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan?

3. Apakah terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan?
4. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Efikasi diri terhadap perilaku kewargaan organisasi yang dimediasi kepuasan kerja pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan
5. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan perusahaan *e-wallet* di Jakarta Selatan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat di dalam akademik, sebagai wadah bagi mahasiswa untuk menyumbangkan informasi dan sumber, serta sebagai pedoman dalam pembuatan penelitian bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia.

2. Manfaat Praktis

Nadira Aulia, 2022

PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN EFIKASI DIRI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PERUSAHAAN INDUSTRI E-WALLET DI JAKARTA SELATAN

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

- a) Bagi Instansi atau Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau landasan dalam menentukan strategi manajemen yang tepat untuk SDM yang ada di perusahaan sehingga perusahaan dapat lebih memberdayakan karyawannya.
- b) Bagi peneliti, diharapkan dapat memperluas wawasan dan praktis memanfaatkan semua ilmu yang telah dipelajari selama menempuh studi konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Program Studi Manajemen S1.