

PENGARUH EFIKASI DIRI YANG DI MEDIASI OLEH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA

Titian Nur Aulia¹

Manajemen

Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Titianaulia25@gmail.com

Muji Gunarto²

Management Study Program, Faculty of Sosial Sciences and Humanities

Bina Darma University, Palembang, Indonesia

*) Correspondence author: mgunarto@binadarma.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh hubungan antara efikasi diri terhadap kualitas layanan dan menguji peran Organizational citizenship behavior sebagai mediator antara efikasi diri dan kualitas layanan di perguruan tinggi swasta. penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan melakukan survei dan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah perguruan tinggi swasta. Teknik pengambilan sampel adalah non random sampling dan menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel 85 orang. Teknik analisis data yang digunakan dengan pendekatan SEM-PLS untuk menguji hipotesis. Hasil analisis data menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan kualitas layanan dan OCB berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan. Hasil dari mediasi menyatakan bahwa OCB berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Perguruan tinggi perlu mempertimbangkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas layanan yaitu efikasi diri dan perilaku kewargaan organisasi. sehingga kontribusi mereka dapat dilihat dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan peningkatan dukungan dan sumber daya bagi dosen juga penting untuk diketahui dan perguruan tinggi perlu fokus pada pengembangan efikasi diri dosen melalui program pelatihan dan pengembangan yang tepat. Dukungan dan fasilitas yang memadai harus disediakan untuk meningkatkan efikasi diri dosen dan manajemen harus mendorong partisipasi aktif dosen dalam OCB, seperti berkolaborasi dengan sesama dosen, memberikan dukungan kepada mahasiswa, dan berkontribusi pada pengembangan kurikulum perguruan tinggi dan program akademik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dan pihak terkait lainnya.

Keywords: Efikasi diri, Organizational citizenship behavior, Kualitas layanan

1. Introduction

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkontribusi dalam pembangunan masyarakat dan negara. Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas layanan yang diberikan oleh dosen dan staf akademik memainkan peran yang krusial dan signifikan yang menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi

kepuasan mahasiswa, peningkatan prestasi akademik dan reputasi perguruan tinggi secara keseluruhan (Prahesti et al., 2021). Kualitas layanan yang tinggi menjadi faktor penentu dalam menciptakan lingkungan akademik yang produktif dan memuaskan serta menarik minat mahasiswa dan pihak-pihak terkait lainnya. Salah satu faktor yang relevan untuk dipertimbangkan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah efikasi diri dosen dan staf akademik dalam melaksanakan tugas-tugas mereka (Fahmi & Hakim, 2020)

Efikasi diri sebagai keyakinan individu tentang kemampuan diri untuk mencapai tujuan dan mengatasi tantangan yang dihadapi. efikasi diri memiliki pengaruh yang signifikan dalam mencapai tujuan akademik dan non akademik. dosen yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi di yakini mampu memberikan layanan yang lebih baik dan lebih efektif dalam membantu mahasiswa sehingga dapat berkontribusi positif dalam lingkungan akademik (Halim, 2020; Pratomo, 2022; Sofiatun & Mansyur, 2021).

Selain efikasi diri peran penting Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi aspek penting dalam lingkungan kerja di perguruan tinggi. OCB mencakup perilaku proaktif dan berkontribusi positif yang melebihi tugas-tugas utama pekerjaan namun berperan penting dalam menciptakan suasana organisasi yang kondusif dan harmonis. Orang yang berpartisipasi aktif dalam OCB cenderung memberikan dukungan, membantu rekan kerja, dan berkolaborasi secara positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga berdampak positif pada kualitas layanan dan suasana akademik di perguruan tinggi (Anwar, 2021; Burhan, 2019; Gunarto et al., 2020; Widiyanti & Rizal, 2022).

Dosen dan staf akademik yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam mengelola situasi dan tantangan dalam proses pengajaran dan pembimbingan mahasiswa. Selain itu, dalam konteks perguruan tinggi, Organizational Citizenship Behavior (OCB) juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. OCB mencakup tindakan sukarela dan ekstra peran yang dilakukan oleh individu sebagai kontribusi mereka terhadap kelancaran dan efektivitas organisasi. Dosen dan staf akademik yang menunjukkan OCB cenderung berperan lebih aktif dalam membantu mahasiswa, berkolaborasi dengan rekan kerja, dan memberikan dukungan yang lebih (Angkoso et al., 2019; Fahmi & Hakim, 2020).

Pada penelitian (Meilina & Widodo, 2018; Nugroho & Dewi, n.d.) menyatakan bahwa efikasi diri dan organizational citizenship behavior terhadap kualitas layanan menunjukkan bahwa variabel efikasi diri dan organizational citizenship behavior memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

2. Literature Review

2.1 Efikasi diri

Efikasi diri adalah cara menentukan bagaimana seseorang dalam berpikir, merasakan, memotivasi diri sendiri, dan bertindak. Keyakinan tersebut dapat menghasilkan berbagai efek yang dihasilkan, melalui empat proses utama yang meliputi proses afektif, kognitif, motivasi, dan seleksi. Rasa efikasi diri yang tinggi dapat meningkatkan pencapaian manusia dan banyak jalan menuju kepada kesejahteraan pribadi, termasuk mengatur diri sendiri untuk tujuan yang sulit dan mempertahankan komitmen yang kuat terhadap diri sendiri (Lyons & Bandura, 2019).

Efikasi diri adalah pandangan atau persepsi pada diri tentang bagaimana diri dapat berfungsi sesuai situasi yang sedang dihadapi. Efikasi diri secara umum tidak berkaitan dengan keahlian yang dimiliki individu melainkan lebih kepada psikologis atau keyakinan individu.

efikasi diri merupakan keyakinan seseorang tentang kompetensi yang dimilikinya di bidang tertentu. Sehingga dengan adanya keyakinan terhadap kemampuan diri diharapkan dapat meningkatkan minat seseorang (Bayır & Aylaz, 2021).

Mengacu pada penelitian (Puri & Astuti, 2018) ada 3 dimensi efikasi diri yaitu:

1. Tingkat kesulitan tugas (magnitude atau level)
2. Luas bidang perilaku (generality)
3. Kekuatan keyakinan (strength)

Ada 7 indikator efikasi diri menurut (Widiyanti & Rizal, 2022) yaitu:

1. Keyakinan menyelesaikan tugas yang diberikan
2. Keyakinan menemukan solusi untuk setiap permasalahan
3. Keyakinan menyelesaikan tugas yang dirasa sulit
4. Bersikap positif dalam segala situasi
5. Mampu belajar dari setiap pengalaman
6. Memiliki kepercayaan diri yang tinggi
7. Memiliki sikap bertanggung jawab

2.2 Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior adalah perilaku ketika seorang bertindak bukan karena tuntutan pekerjaannya tetapi karena kehendak sendiri. OCB adalah kontribusi individu yang melampaui tanggung jawab pekerjaan. OCB ini melibatkan beberapa perilaku termasuk membantu orang lain, dan menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas ekstra, mematuhi aturan dan prosedur di tempat kerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku yang berdampak positif bagi perusahaan karena bertujuan untuk mencapai efektivitas organisasi. Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa OCB adalah perilaku atau sikap yang tidak mengharap imbalan formal. Perilaku seseorang yang dilakukan diluar pekerjaan formal untuk kepentingan organisasi dan perilaku seseorang yang tidak melakukan tugas yang diatur secara formal (Herawati et al., 2020).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) didefinisikan sebagai "perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung diakui oleh sistem penghargaan formal, dan secara agregat mempromosikan fungsi efektif organisasi (Najih & Mansyur, 2022). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan salah satu sikap penting seorang karyawan, yang perilakunya berada di luar pekerjaan. Perilaku seseorang melampaui deskripsi pekerjaan resmi yang diberikan secara sukarela oleh perusahaan dan tidak secara langsung dihargai oleh perusahaan (Widiyanti & Rizal, 2022).

Mengacu pada penelitian (Widyaninggar, 2015) maka dimensi dan indikator OCB pada penelitian ini adalah: 1. *Altruism* 2. *Conscientiousness* 3. *Sportmanship* 4. *Courtesy* 5. *Civic Virtue*

2.3 Kualitas Layanan

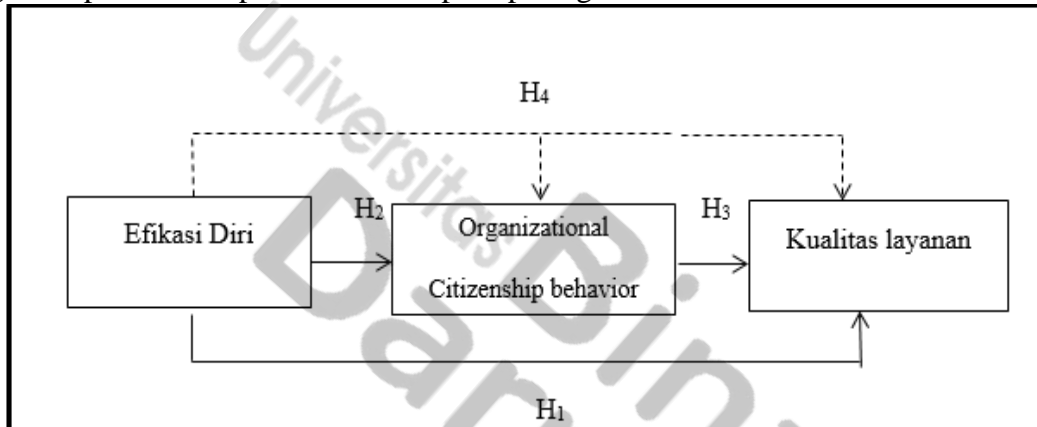
Kualitas Layanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Keberhasilan organisasi di semua lini bergantung pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kewajiban bagi organisasi, baik organisasi manufaktur maupun (terutama) organisasi jasa. pelayanan merupakan kunci keberhasilan, sehingga kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian manajemen organisasi dalam menjalankan bisnisnya. Sebuah organisasi jasa dapat memenangkan persaingan dengan tetap menyediakan layanan dengan kualitas yang lebih baik dari pesaingnya dan lebih tinggi dari apa yang diharapkan pelanggan (Abdul Gofur, 2019).

Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaanya. kualitas layanan sebagai

suatu ukuran untuk menilai apakah layanan sudah mempunyai nilai guna sesuai yang dikehendaki atau dengan kata lain, suatu barang dapat dikatakan memiliki kualitas apabila nilai guna atau fungsinya sudah sesuai dengan yang diinginkan (Rianti et al., 2019).

Mengacu pada penelitian (Rianti et al., 2019) ada 5 indikator kualitas layanan yaitu: 1. Bukti langsung (tangibles) 2. Kehandalan (reliability) 3. Daya tanggap (responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 5. Empati (emphaty)

Kerangka berpikir dalam penelitian ini seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

2.4 Pengembangan Hipotesis

Efikasi diri dosen memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta. Dosen yang memiliki tingkat efikasi diri yang lebih tinggi cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa dan pihak-pihak terkait lainnya. Hipotesis ini didasarkan pada asumsi bahwa keyakinan individu tentang kemampuan diri akan mempengaruhi motivasi dan upaya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

H₁: Terdapat pengaruh Positif antara efikasi diri terhadap kualitas layanan pada kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta. Orang yang merasa percaya diri dalam kemampuan mereka cenderung lebih cenderung untuk berpartisipasi dalam perilaku OCB, seperti membantu kolega, memberikan dukungan kepada mahasiswa, dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. Selain itu, OCB juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Dosen yang berperilaku kontributif dan proaktif dalam lingkungan kerja cenderung memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa.

H₂: Terdapat Pengaruh Positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta.

Efikasi diri dosen memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta, dan hubungan ini dimediasi oleh OCB. Ini berarti bahwa efikasi diri dosen tidak hanya memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan, tetapi juga mempengaruhi kualitas layanan melalui peran OCB sebagai mediator. Dosen yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi cenderung berpartisipasi dalam perilaku OCB yang positif, yang pada gilirannya

meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

H₃: Terdapat pengaruh positif antara efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational citizenship behavior (OCB) yang menjadi variabel mediasi dari pengaruh keterikatan efikasi diri (ED) terhadap kualitas layanan (KL) hasilnya tidak memiliki pengaruh signifikan, artinya OCB tidak memiliki peran dalam meningkatkan kualitas layanan

H₄ : Pengaruh Efikasi Diri yang dimediasi oleh Organizational citizenship behavior terhadap kualitas layanan

3. Research Method

3.1 Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dan metode analisis *structural equation models* (SEM) untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel. Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini. data primer diperoleh melalui kuesioner sementara data sekunder bersumber dari literature seperti jurnal Objek penelitian ini adalah Perguruan tinggi swasta.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen di perguruan tinggi swasta. Teknik pengambilan sampel di lakukan secara tidak acak (non random sampling) teknik ini dilakukan karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Dan menggunakan teknik accidental sampling (J. Hair et al., 2006) menyatakan jumlah sampel paling minimal harus di kali 5 jumlah indikator, karena indikator yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 17 yang berarti jumlah minimal sampel sebanyak 85.

4. Findings and Discussions

4.1 Karakteristik Responden

Responden berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 85 orang, pengklasifikasian berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, jenjang jabatan, status dosen mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 47 orang (55,3%). dengan pendidikan rata-rata magister sebanyak 71 orang (83,5%). Dengan mayoritas jenjang jabatan lektor 42 (49,4%) Pada status kepegawaian mayoritas adalah dosen tetap sebanyak 76 orang (89,5%).

4. 2 Evaluasi Pengukuran Model

Proses analisis model pengukuran dalam konteks PLS perlu dilakukan sebagai tahap awal dari analisis model persamaan struktural (SEM). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan hubungan khusus antara variabel laten dan variabel manifest yang terkait. Hasil permulaan dari tahap pemodelan eksternal melibatkan penilaian validitas dan reliabilitas konstruk yang digunakan.

Pada penelitian ini, konstruk yang dioperasionalkan berbentuk reflektif. Uji validitas meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Sedangkan untuk reliabilitas, evaluasi dilakukan melalui ukuran reliabilitas internal dengan menggunakan nilai Cronbach's alpha dan composite reliability untuk setiap konstruk. Petunjuk mengenai nilai validitas dari indikator-indikator

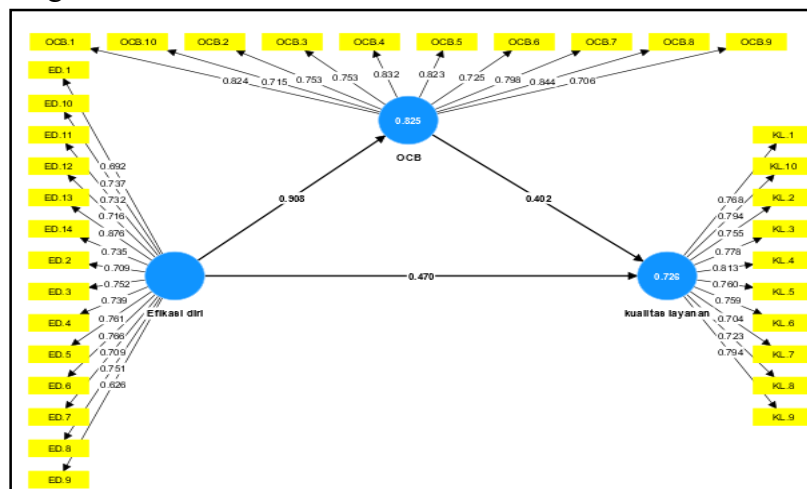
reflektif yang digunakan dalam riset adalah untuk ukuran-ukuran yang tercantum dalam Tabel 1.

Tabel 1. Aturan Praktis Validitas dan Reliabilitas

| Validitas dan Reliabilitas | Parameters & Rule of Thumb |
|--|--|
| Validitas Konvergen: Berprinsip bahwa variabel manifest suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi (Campbell DT & Fiske D, 1959) | Dikatakan valid jika: <ul style="list-style-type: none"> • nilai outer loading pada indikator >0.708 untuk <i>confirmatory research</i>; 0.6-0.7 untuk <i>exploratory research</i> masih dapat diterima (J. F. Hair et al., 2013), dan • nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> >0.50 (Fornel C & Larcker D, 1981; J. F. J. Hair et al., 2014) |
| Validitas Diskriminan: Berprinsip bahwa variabel manifest konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Campbell DT & Fiske D, 1959) | Dikatakan valid jika: <ul style="list-style-type: none"> • nilai <i>outer loading</i> indikator pada suatu konstruk > semua nilai <i>cross loading</i>-nya dengan konstruk yang lain (J. F. Hair et al., 2013), atau • Kuadrat korelasi antar konstruk laten < AVE masing-masing konstruk yang berhubungan (Fornel C & Larcker D, 1981) |
| Reliabilitas: Berprinsip membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. | Dikatakan reliabel jika: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cronbach's Alpha</i> > 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i>, dan > 0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> (J. F. Hair et al., 2013), atau • <i>Composite Reliability</i> > 0.708 untuk <i>Confirmatory Research</i>, 0.60 - 0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> (J. F. Hair et al., 2013) |

Analisis model pengukuran pada penelitian ini menggunakan metode first order construct (FOC) atau low order construct (LOC), yaitu suatu metode pemodelan dimana konstruk direfleksikan atau dibentuk oleh indikator.

- Model Pengukuran Awal



Gambar 2. Model Pengukuran Awal

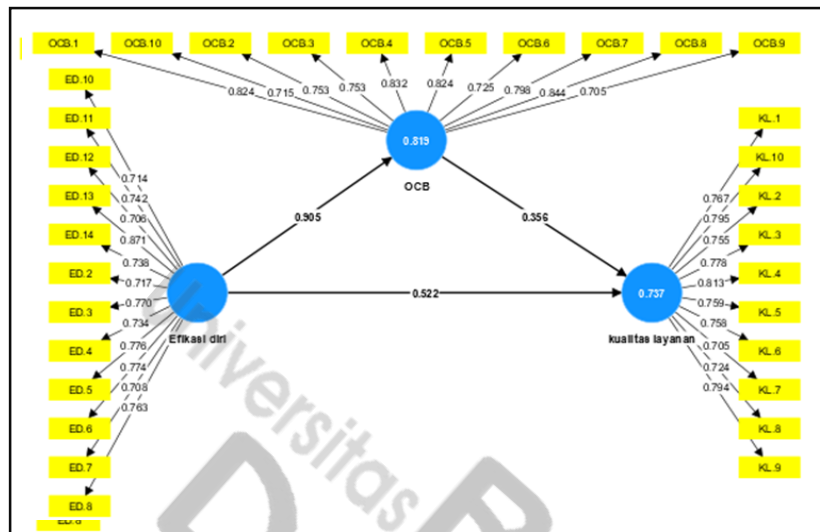
Model pengukuran awal pada *lower order* menjelaskan variabel manifest yang

berkorelasi dengan konstruk (*outer loading*). Hasil model pengukuran pada *higher order*-nya menjelaskan besar nilai koefisien jalur (*path coefficients*) antara konstruk.

Tabel .2 Nilai *Outer Loading* Model Pengukuran Awal

| Indikator | Efikasi Diri | OCB | Kualitas layanan |
|-----------|--------------|-------|------------------|
| ED.1 | 0.692 | | |
| ED.2 | 0.709 | | |
| ED.3 | 0.752 | | |
| ED.4 | 0.739 | | |
| ED.5 | 0.761 | | |
| ED.6 | 0.766 | | |
| ED.7 | 0.709 | | |
| ED.8 | 0.751 | | |
| ED.9 | 0.626 | | |
| ED.10 | 0.737 | | |
| ED.11 | 0.732 | | |
| ED.12 | 0.716 | | |
| ED.13 | 0.876 | | |
| ED.14 | 0.735 | | |
| OCB.1 | | 0.824 | |
| OCB.2 | | 0.753 | |
| OCB.3 | | 0.753 | |
| OCB.4 | | 0.832 | |
| OCB.5 | | 0.823 | |
| OCB.6 | | 0.725 | |
| OCB.7 | | 0.798 | |
| OCB.8 | | 0.844 | |
| OCB.9 | | 0.706 | |
| OCB.10 | | 0.715 | |
| KL.1 | | | 0.768 |
| KL.2 | | | 0.755 |
| KL.3 | | | 0.778 |
| KL.4 | | | 0.813 |
| KL.5 | | | 0.760 |
| KL.6 | | | 0.759 |
| KL.7 | | | 0.704 |
| KL.8 | | | 0.723 |
| KL.9 | | | 0.724 |
| KL.10 | | | 0.794 |

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa *outer loading* pada variabel efikasi diri terdapat indikator tidak valid karena nilai *outer loading* <0,7 yakni indikator ED.1 dan ED.9. Revisi Model Pengukuran dilakukan melalui proses iterasi dengan menghilangkan indikator-indikator yang tidak valid, maka diperoleh model akhir seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Revisi Model Pengukuran

Revisi model pengukuran pada *lower order* menjelaskan variabel manifest yang berkorelasi dengan konstruk (*outer loading*). Hasil model pengukuran pada *higher order*-nya menjelaskan besar nilai koefisien jalur (*path coefficients*) antara konstruk seperti pada Tabel 3

Tabel 3. Revisi Nilai Outer Loading

| Indikator | Efikasi Diri | OCB | Kualitas layanan |
|-----------|--------------|-------|------------------|
| ED.2 | 0.709 | | |
| ED.3 | 0.752 | | |
| ED.4 | 0.739 | | |
| ED.5 | 0.761 | | |
| ED.6 | 0.766 | | |
| ED.7 | 0.709 | | |
| ED.8 | 0.751 | | |
| ED.10 | 0.737 | | |
| ED.11 | 0.732 | | |
| ED.12 | 0.716 | | |
| ED.13 | 0.876 | | |
| ED.14 | 0.735 | | |
| OCB.1 | | 0.824 | |
| OCB.2 | | 0.753 | |
| OCB.3 | | 0.753 | |
| OCB.4 | | 0.832 | |
| OCB.5 | | 0.823 | |
| OCB.6 | | 0.725 | |
| OCB.7 | | 0.798 | |
| OCB.8 | | 0.844 | |
| OCB.9 | | 0.706 | |
| OCB.10 | | 0.715 | |
| KL.1 | | | 0.768 |
| KL.2 | | | 0.755 |
| KL.3 | | | 0.778 |

| | |
|-------|-------|
| KL.4 | 0.813 |
| KL.5 | 0.760 |
| KL.6 | 0.759 |
| KL.7 | 0.704 |
| KL.8 | 0.723 |
| KL.9 | 0.724 |
| KL.10 | 0.794 |

Hasil revisi model pengukuran pada masing-masing variabel mampu menghasilkan nilai parameter validitas dan reliabilitas yang memenuhi *rule of thumb*. Semua nilai *outer loading* pada variabel manifest terhadap konstruk, serta nilai *outer loading* konstruk berada di atas 0.7, dan menghasilkan nilai konstruk yang reliabel. Nilai AVE dan CR yang dihasilkan pada setiap konstruk masing-masing variabel juga berada di atas nilai 0,7 untuk AVE dan di atas 0.5 untuk CR, sehingga dapat dikatakan bahwa validitas konvergen pada semua variabel beserta manifestasinya terpenuhi seperti terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai *Cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, dan *AVE*

| Variabel | Cronbach's Alpha | rho_A | rho_C | Average Variance Extracted (AVE) |
|------------------|------------------|-------|-------|----------------------------------|
| Efikasi Diri | 0,930 | 0,933 | 0,940 | 0,566 |
| OCB | 0,927 | 0,929 | 0,939 | 0,607 |
| Kaulitas Layanan | 0,921 | 0,925 | 0,934 | 0,586 |

Selanjutnya pengukuran validitas dilanjutkan dengan mengukur validitas diskriminan. Metoda pengukuran validitas diskriminan yang pertama adalah dengan menggunakan kriteria Fornel C & Larcker D (1981). Suatu variabel laten dikatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai kuadrat korelasi antar konstruk laten < AVE masing-masing konstruk yang berhubungan, atau akar kuadrat AVE > korelasi antar konstruk laten. Berdasarkan hasil pengujian yang ditabulasikan pada tabel 5. didapatkan bahwa semua nilai kuadrat korelasi antar konstruk laten < AVE masing-masing konstruk yang berhubungan, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel laten memenuhi validitas diskriminan

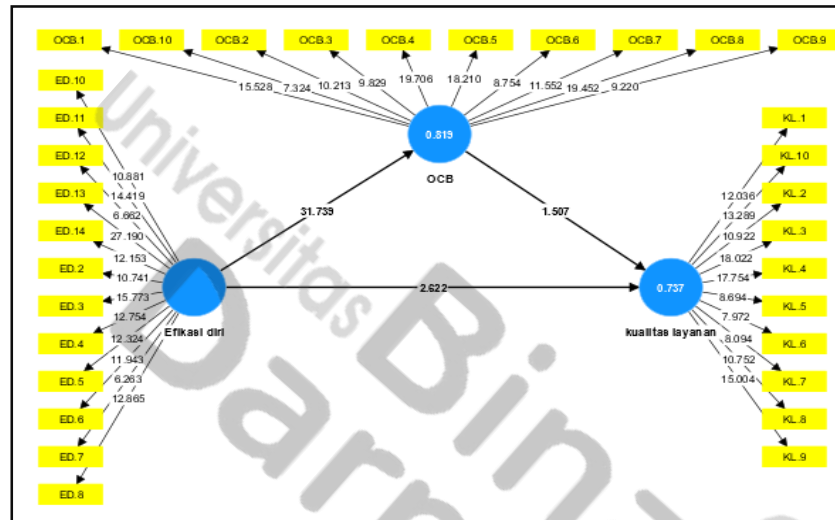
Tabel 5. Korelasi Antar Konstruk Variabel

| Variabel | Efikasi diri (ED) | OCB | Kualitas layana(KL) |
|----------------------|-------------------|-------|---------------------|
| Efikasi diri (ED) | 0,752 | | |
| OCB | 0,905 | 0,779 | |
| Kualitas Layanan(KL) | 0,845 | 0,829 | 0,765 |

Tabel 5 menunjukkan bahwa semua nilai kuadrat korelasi antar konstruk laten < AVE masing-masing konstruk yang berhubungan, maka dapat dinyatakan bahwa validitas diskriminan terpenuhi (J. F. Hair et al., 2022) Pengukuran validitas diskriminan dengan metoda kedua, dilakukan dengan cara membandingkan nilai *outer loading indikator* pada suatu konstruk yang harus lebih besar dari semua nilai *cross loading* dengan konstruk lainnya (J. F. J. Hair et al., 2014; Henseler et al., 2009). Metode ini juga menunjukkan nilai *outer loading* pada setiap konstruk berada di atas nilai *cross loading* antar konstruk yang diukur dengan konstruk lainnya sehingga validitas diskriminan terpenuhi.

4.3 Hasil Analisis Model Struktural

Gambar 4 menunjukkan hubungan yang terjadi antara variabel laten eksogen dan endoge. Nilai-nilai yang ditampilkan adalah besar koefisien jalur (*path coefficients*) pada masing-masing hubungan yang menunjukkan besar pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen.



Gambar 4. Model Struktural

Pada proses pembentukan full model, indikator direduksi jika secara statistik tidak berpengaruh signifikan atau tidak mendapat dukungan teoritis. Oleh karena itu, evaluasi model melibatkan analisis dengan metode bootstrap di SmartPLS, bukan hanya validitas dan reliabilitas indikator. Hasil pengujian model menggunakan pendekatan bootstrap ini memberikan informasi tambahan, dan hasilnya terdapat dalam Tabel 6.

Tabel 6. Nilai R²

| Variabel | R Square | R Square Adjusted |
|-------------------------|----------|-------------------|
| OCB | 0.819 | 0.817 |
| Kualitas layanan | 0.737 | 0.730 |

Hasil yang diperlihatkan pada Tabel 6. mengacu pada *rule of thumb* kekuatan model prediksi yang menyatakan bahwa nilai *R square* sebesar 0.819 pada struktur I menunjukkan model kuat, bahwa kekuatan model substruktur I dalam menjelaskan variasi data sampel dalam memprediksi populasi tergolong kuat. Pada struktur II nilai *R square* sebesar 0.737 menunjukkan model sedang.

Tabel 7. Nilai F²

| Variabel | Efikasi diri | OCB | Kualitas layanan |
|-------------------------|--------------|-------|------------------|
| Efikasi diri | | 4.526 | 0.187 |
| OCB | | | 0.087 |
| Kualitas layanan | | | |

Tabel 7. mengimplementasikan nilai *effect size* f^2 sebesar 0.187 bahwa variabel laten efikasi diri memiliki pengaruh yang terhadap kualitas layanan. Kategori ini mengacu pada *rule of thumb* dari *inner model* tentang *effect size* f^2 . Hubungan hipotesis antarvariabel dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai Path Coefficients, T-statistics, P value

| Varibel | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|---------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|--------------|
| Efikasi diri-> Kualitas layanan | 0.522 | 0.536 | 0.199 | 2.622 | 0.009 |
| Efikasi diri -> OCB | 0.905 | 0.910 | 0.029 | 31.739 | 0.000 |
| OCB-> Kualitas layanan | 0.356 | 0.356 | 0.236 | 1.507 | 0.132 |

Berdasarkan Tabel 7. terdapat satu hubungan hipotesis yang tidak diterima yaitu, tidak menunjukkan hubungan pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap kualitas layanan yang menunjukkan :

1. Efikasi diri berpengaruh positif kualitas layanan sebesar 0.522 (52.2%), yang secara statistik signifikan karena nilai t-hitung sebesar 1.507. atau nilai P value sebesar 0.009 Kondisi ini mengindikasikan bahwa jika efikasi diri seseorang baik baik, maka akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
2. Efikasi diri berpengaruh positif terhadap OCB sebesar 0.905 (90,5%), yang secara statistik dan signifikan karena nilai t-hitung sebesar 31.739. Hasil ini menunjukkan bahwa efikasi diri yang baik dapat meningkatkan OCB.
3. OCB berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan nilai sebesar 0.356 (35.6%), secara statistik tidak signifikan karena diperoleh nilai t-hitung sebesar 1.507 Kondisi ini mengindikasikan bahwa OCB kurang berpengaruh terhadap kualitas layanan
4. Pengaruh antara efikasi diri yang dimediasi oleh OCB terhadap kualitas layanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai 0.138. Kondisi ini menunjukkan bahwa efek mediasi masih lemah, OCB kurang berhasil menjadi variabel perantara hubungan efikasi diri terhadap kualitas layanan

Efek mediasi pada penelitian ini mengacu pada pengaruh mediasi tinggi sebesar 0.175, mediasi medium sebesar 0.075 dan 0.01 mediasi rendah. Dapat di lihat pada tabel 8.

Tabel 8. Inderect effect

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) | P Values |
|-------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|--------------|
| Efikasi diri->OCB->Kualitas layanan | 0.322 | 0.324 | 0.217 | 1.483 | 0.138 |

OCB kurang berhasil memediasi hubungan antara efikasi diri terhadap kualitas layanan dengan pengaruh mediasi yang rendah. Sehingga diperlukan strategi yang baru untuk meningkatkan efikasi diri dan kualitas layanan.

5. Conclusion

Berdasarkan hasil uji pengaruh hubungan (hipotesis), efikasi diri berpengaruh terhadap kualitas layanan (52.2%), dan efikasi diri berpengaruh terhadap OCB sebesar (90.5%) dan OCB berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas layanan sebesar (35.6%). Hasil dari uji mediasi menyatakan bahwa OCB kurang berhasil memediasi hubungan antara efikasi diri terhadap kualitas layanan dengan pengaruh mediasi tergolong rendah. Sehingga diperlukan strategi yang baru untuk meningkatkan efikasi diri dan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Angkoso, S. P., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 234. <https://doi.org/10.24198/jmk.v1i2.9563>
- Anwar, A. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol*, 4(1), 35–46. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>
- Bayır, B., & Aylaz, R. (2021). The effect of mindfulness-based education given to individuals with substance-use disorder according to self-efficacy theory on self-efficacy perception. *Applied Nursing Research*, 57(December 2019), 151354. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151354>
- Burhan, U. (2019). SELF EFFICACY, SELF ACTUALIZATION, JOBSATISFACTION, ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AND THE EFFECT ON EMPLOYEE PERFORMANCE Umar Burhan. 14(1), 45–57.
- Campbell DT, & Fiske D. (1959). Convergent and Discriminant Validation by The Multitrit-multimethod Matrix. *Psychological Buletin*, 56(1), 81–105.
- Fahmi, A., & Hakim, L. (2020). Strategi Manajemen Akademik Pada Lembaga Pendidikan Tinggi Swasta. *Jurnal Paedagogy*, 7(4), 289. <https://doi.org/10.33394/jp.v7i4.2853>
- Fornel C, & Larcker D. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variable and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39–50.
- Gunarto, M., Harahap, D. A., Purwanto, P., Amanah, D., & Umam, K. (2020). Membangun Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 179. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v11i2.3484>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2006). *Multivariate data analysis 6th Edition*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (3 ed., Vol. 3, Nomor 1). Sage.
- Hair, J. F. J., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning* (Vol. 46, Nomor 1–2). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. *Long Range Planning*, 46(1–2), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>
- Halim, M. (2020). PENGARUH EFIKASI DIRI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA GURU MELALUI BUDAYA OCB DI KORWIL DINAS PENDIDIKAN KECAMATAN SEDAN . *ELEMENTARY SCHOOL JOURNAL PGSD FIP UNIMED*. <https://doi.org/10.24114/esjpgsd.v10i3.19840>
- Henseler, Ringle, J., C.M, & Sinkovics. (2009). The Use of Partial Least Square Path Modeling in International Marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
- Herawati, A., Shihab, M., & Wardah, W. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Self Efficacy Dan Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Karyawan Bagian Produksi Di Pt. Indoprima Gemilang Surabaya. *Media Mahardhika*, 19(1), 82–91. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v19i1.199>
- Lyons, P., & Bandura, R. (2019). Self-efficacy: core of employee success. *Development and Learning in*

- Organizations*, 33(3), 9–12. <https://doi.org/10.1108/DLO-04-2018-0045>
- Meilina, R., & Widodo, M. W. (2018). Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (Ocb) Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 11(2), 49–57. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.60>
- Najih, S., & Mansyur, A. (2022). Organizational Citizenship Behavior (OCB): Efek Budaya Organisasi dan Work-Family Conflict. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 347–354. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.554>
- Nugroho, P. C., & Dewi, E. K. (n.d.). HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA DRIVER TAKSI PT. BLUE BIRD DI KOTA SEMARANG.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 4(1), 234–244. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1261>
- Pratomo, R. (2022). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 11(04), 1021–1033. <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i04.16752>
- Puri, L. W., & Astuti, B. (2018). Profil efikasi diri siswa MAN Wonokromo Bantul. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v8i2.3243>
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2019). kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Sofiatun, U., & Mansyur, A. (2021). Efek Lingkungan Kerja Dan Efikasi Diri Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 11(2), 189. <https://doi.org/10.12928/fokus.v11i2.4584>
- Widiyanti, F., & Rizal, A. (2022). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) : PENGARUH QUALITY OF WORK LIFE DAN SELF-EFFICACY (Studi Pada Karyawan PT Suzuki Sejahtera Sunindo Trada Kota Semarang). *Jesya*, 5(2), 1131–1138. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.659>
- Widyaninggar, A. A. (2015). Pengaruh Efikasi Diri dan Locus Kendali (Locus of Control) Terhadap Prestasi Belajar Matematika. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 4(2), 89–99. <https://doi.org/10.30998/formatif.v4i2.143>

SURAT PERNYATAAN

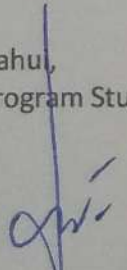
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titian Nur Aulia
Nim : 191510101
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Humaniora
No. WA : 087899191236
Nama Pembimbing : Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si
Judul Artikel : Pengaruh efikasi diri yang dimediasi oleh Organizational citizenship behavior terhadap kualitas layanan pada perguruan tinggi swasta

Menyatakan memang benar belum mendapatkan *Letter of Acceptance* (LoA) dan masih tahap *submit/menunggu proses review* dari pihak penerbit jurnal. Mengingat pendaftaran wisuda sedang berlangsung, untuk itu saya mohon dapat diizinkan mendaftar wisuda walaupun belum mendapatkan LoA, dengan konsekuensi tidak mendapatkan Transkrip Akademik saya. Saya secara sadar tidak akan menuntut Transkrip Akademik saya sebelum saya mendapatkan LoA dan mengumpulkan ke Pusat Pelayanan Mahasiswa (PPM).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Teresindawati, S.E., M.M.

Palembang, September 2023
Hormat saya,


Titian Nur Aulia

Lampiran:
Bukti submit artikel