

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA  
KARYAWAN PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER  
ESTATE DOLOK MERANGIR**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area*

diajukan oleh:

**JESSICA TIOLINA TORANG BR. MARPAUNG**

18.860.0461



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)21/3/23

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana (S1) Psikologi

Pada Tanggal  
11 Januari 2023

Mengesahkan Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area  
Dekan



### DEWAN PENGUJI

1. Azhar Azis, S.Psi, MA
2. Adelin Australiati Saragih, S.Psi, M.Psi, Psikolog
3. Khairuddin, S.Psi, M.Psi
4. Maqhfirah DR., S.Psi, M.Psi, Psikolog

### TANDA TANGAN

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**TITUL SKRIPSI** : HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE DOLOK MERANGIR

**NAMA MAHASISWA** : JESSICA TIOLINA TORANG BR. MARPAUNG

**NO. STAMBUK** : 18.860.0461

**BAGIAN** : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

**MENYETUJUI :**

Komisi Pembimbing



(Khairuddin, S.Psi, M.Psi)

**MENGETAHUI :**

Kepala Bagian  
  
(Arief Fachriani, S.Psi, M.Psi)

Dekan  
  
(Muhammad Ridwan, Ph. D)

Tanggal Sidang

11 Januari 2023

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jessica Tiolina Torang br. Marpaung

NIM : 188600461

Tahun Terdaftar : 2023

Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 11 Januari 2023



Jessica Tiolina Torang br. Marpaung  
188600461

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

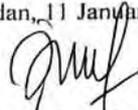
Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jessica Tiolina Torang Br. Marpaung  
NPM : 188600461  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan. Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk perangkat data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 11 Januari 2023



(Jessica Tiolina Torang Br. Marpaung)

## MOTTO

*“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!”*

**(ROMA 12:12)**



## PERSEMBAHAN

Puji syukur, saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyak sekali Berkah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Tanpa izin dariNya saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini.

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kekuatan, kesempatan, pertolongan, kemudahan dan segala berkat yang tak terhingga kepada saya untuk terus maju sampai saat ini dan bisa memberikan yang terbaik untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya, Mama dan Bapak yang telah memberikan banyak sekali dukungan, masukan, kasih sayang, doa dan semua hal yang membantu saya dalam penulisan skripsi ini. Untuk adik-adikku Siska dan Doli untuk semua semangat, bantuan, doa juga canda dan tawa yang kalian berikan. Juga saya dedikasikan kepada diri sendiri yang akhirnya berani dan tetap kuat untuk terus berjalan guna menyelesaikan skripsi ini yang sangat jauh dari kata sempurna.

Untuk semua keluarga, teman-teman dan orang-orang terdekat yang menemani dan mendukung saya sehingga saya bisa berada di posisi ini, terima kasih saya persembahkan skripsi ini untuk kalian.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini, peneliti menemui berbagai hambatan dan kesulitan. Tetapi berkat bantuan, semangat, dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan sebagaimana semestinya. Dengan segala ketulusan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, M.M, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Khairuddin, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, masukan dan bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Maqhfirah DR., S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku dosen penguji pada seminar hasil yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk dapat hadir.
7. Ibu Adelin Australiati Saragih, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku sekretaris pada seminar hasil yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk dapat hadir.
8. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi., Psikolog selaku Kabag Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area atas ilmu yang telah diajarkan selama ini.
10. Seluruh staf tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu pengurusan administrasi selama kuliah.
11. Kepada seluruh karyawan di *Human Resource Department* (HRD) PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi skala yang diberikan sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan baik.
12. Kepada kedua orang tua saya yang tersayang, Bapak J. Marpaung dan Ibu R. br. Sinaga yang telah memberikan segala dukungan moral maupun finansial, semangat, motivasi, doa, dan kasih sayangnya kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik mungkin.
13. Kepada adikku Martha Fransiska Marpaung dan Jose Doli Armando Marpaung yang telah memberikan banyak dukungan, doa, semangat serta tidak lupa mengamunisi dengan makanan dan jajanan untuk menemani saya dalam pengerjaan skripsi ini.
14. Kepada Opung Doli, Opung Boru, Bou, Uda, Tulang, dan seluruh keluarga besar Marpaung dan Sinaga yang telah memberikan banyak dukungan, doa serta semangat kepada saya. Untuk bocil lucu Scala Rich Benedictus Tamba yang selalu mewarnai hari bou dengan tawa, sehingga bou semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

15. Kepada teman-teman saya Dinek, Kiki, dan Nina yang telah menemani, memberikan semangat, saling mengingatkan, saling menguatkan agar kita bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
16. Kepada Mba Ega, Mira, Eteng dan seluruh teman-teman kelas B2 Stambuk 18 terimakasih atas bantuan kalian selama kuliah.
17. Kepada seluruh Guru Sekolah Minggu HKBP Ressort Karya Pembangunan Medan Agnes, Dicky, Pael, Arun, Eben, Nobel, Kak Juni atas semangat, dukungan, penguatan dari kalian. Terkhusus untuk seluruh Anak Sekolah Minggu HKBP Ressort Karya Pembangunan Medan yang telah memberi warna dengan tawa dan tingkah kalian sehingga saya lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Kepada Rendi yang sudah mau saling mendoakan, saling memberikan semangat, saling mengingatkan, saling menguatkan, dan mendukung secara moril dan finansial, tidak lupa jajanan sebagai peneman untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan semua orang yang pernah datang dalam hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas pribadi:

Nama : Jessica Tiolina Torang br. Marpaung  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat tanggal lahir : Medan, 04 Agustus 1998  
Alamat : Jl. Karya Gg. Ayem No. 20  
Email : jessicamarpaung36@gmail.com

### B. Jenjang Pendidikan formal:

1. SMK Negeri 06 Medan
2. SMP Negeri 16 Medan
3. SD Negeri 067097 Medan



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuha Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karuniaNya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **"Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir"**, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat mendidik dan membangun sehingga skripsi penelitian ini bisa menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Medan



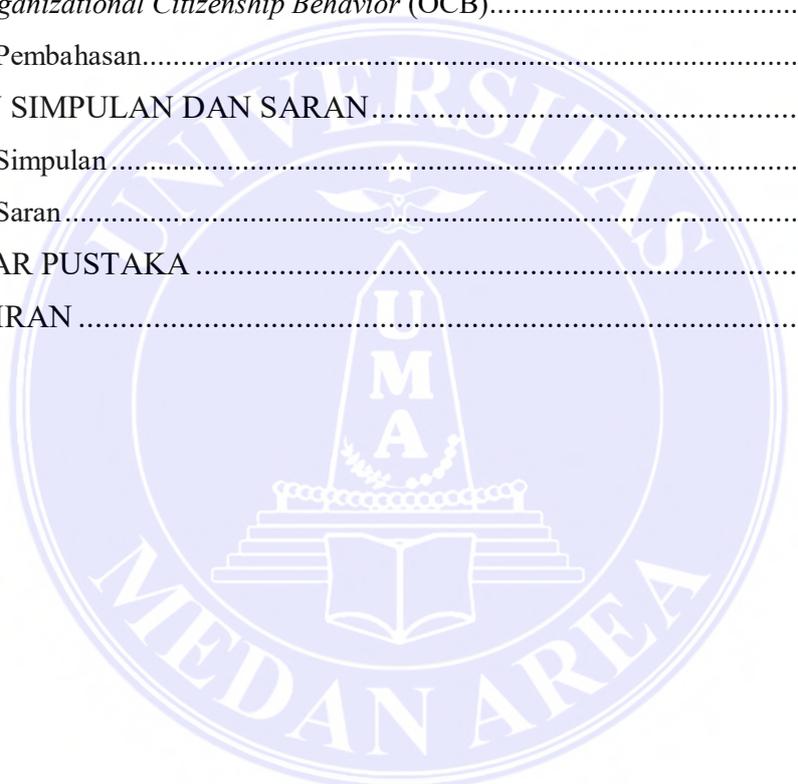
Jessica Tiolina Torang br. Marpaung  
188600461

## DAFTAR ISI

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| HAIAMAN DEPAN.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| HALAMAN PENGESAHAN.....  | i                                   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....   | ii                                  |
| LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....  | iii                                 |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....  | iv                                  |
| MOTTO.....   | v                                   |
| PERSEMBAHAN.....   | vi                                  |
| UCAPAN TERIMA KASIH.....   | vii                                 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....  | x                                   |
| KATA PENGANTAR.....  | xi                                  |
| DAFTAR ISI.....  | xii                                 |
| DAFTAR TABEL.....  | xv                                  |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xvi                                 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xvii                                |
| ABSTRAK.....   | xviii                               |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | xix                                 |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1                                   |
| A. Latar Belakang Masalah.....   | 1                                   |
| B. Identifikasi Masalah.....   | 10                                  |
| C. Batasan Masalah.....  | 11                                  |
| D. Rumusan Masalah.....  | 12                                  |
| E. Tujuan Penelitian.....  | 12                                  |
| F. Manfaat Penelitian.....   | 12                                  |
| 1. Manfaat Teoritis.....   | 12                                  |
| 2. Manfaat Praktis.....  | 12                                  |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....   | 13                                  |
| A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....                                 | 13                                  |
| 1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....                      | 13                                  |
| 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..... | 15                                  |

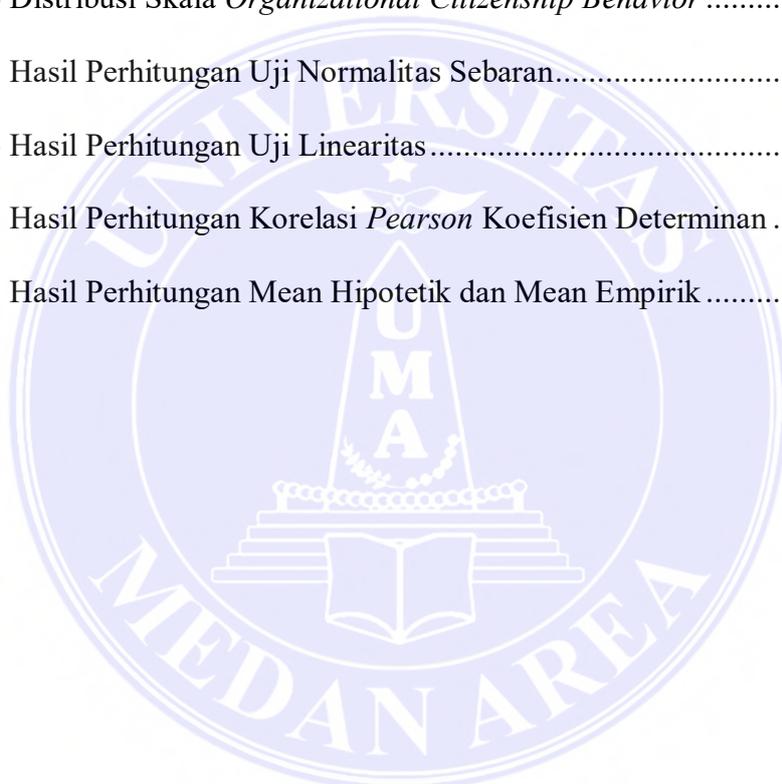
|  |    |
|--|----|
| 3. Aspek Organizational Citizenship Behavior (OCB).....  | 21 |
| 4. Ciri-Ciri Karyawan Yang Memiliki <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....              | 26 |
| 5. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dalam Perusahaan.....                      | 27 |
| B. Kepuasan Kerja .....  | 33 |
| 1. Pengertian Kepuasan Kerja .....   | 33 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....   | 35 |
| 3. Aspek Kepuasan Kerja.....   | 38 |
| 4. Teori Kepuasan Kerja .....  | 42 |
| C. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Karyawan ..... | 45 |
| D. Kerangka Konseptual.....  | 46 |
| E. Hipotesis .....   | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....  | 48 |
| A. Tipe Penelitian .....   | 48 |
| B. Identifikasi Variabel Penelitian .....  | 48 |
| C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....   | 49 |
| 1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....   | 49 |
| 2. Kepuasan Kerja .....  | 49 |
| D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....   | 50 |
| 1. Populasi.....   | 50 |
| 2. Sampel.....   | 50 |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel.....  | 51 |
| E. Metode Pengumpulan Data.....  | 51 |
| 1. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....   | 51 |
| 2. Skala Kepuasan Kerja .....  | 51 |
| F. Validitas dan Reliabilitas .....  | 52 |
| 1. Validitas .....   | 52 |
| 2. Reliabilitas.....   | 53 |
| G. Metode Analisis Data.....   | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....  | 55 |
| A. Orientasi Kancah Penelitian .....   | 55 |
| B. Persiapan Penelitian.....   | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 1. Persiapan Administrasi .....  | 56 |
| 2. Persiapan Alat Ukur .....   | 57 |
| C. Pelaksanaan Penelitian.....   | 59 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....   | 60 |
| D. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....  | 63 |
| 1. Uji Asumsi .....  | 63 |
| 2. Hasil Perhitungan Hipotesis Korelasi <i>Pearson</i> .....   | 65 |
| 3. Hasil Perhitungan Mean Hipotik dan Medan Empirik Kepuasan Kerja dan<br><i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> ..... | 67 |
| E. Pembahasan.....   | 70 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....  | 76 |
| A. Simpulan .....  | 76 |
| B. Saran .....   | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 80 |
| LAMPIRAN .....   | 83 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Distribusi Skala Kepuasan Kerja sebelum uji coba .....                                  | 58 |
| Tabel 2 Distribusi <i>Skala Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebelum uji coba..... | 59 |
| Tabel 3 Distribusi Skala Kepuasan Kerja setelah uji coba .....                                  | 61 |
| Tabel 4 Distribusi Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....                       | 62 |
| Tabel 5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....   | 64 |
| Tabel 6 Hasil Perhitungan Uji Linearitas .....  | 65 |
| Tabel 7 Hasil Perhitungan Korelasi <i>Pearson</i> Koefisien Determinan .....                    | 66 |
| Tabel 8 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....                                 | 70 |



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kurva Normal Variabel Kepuasan Kerja ..... 68

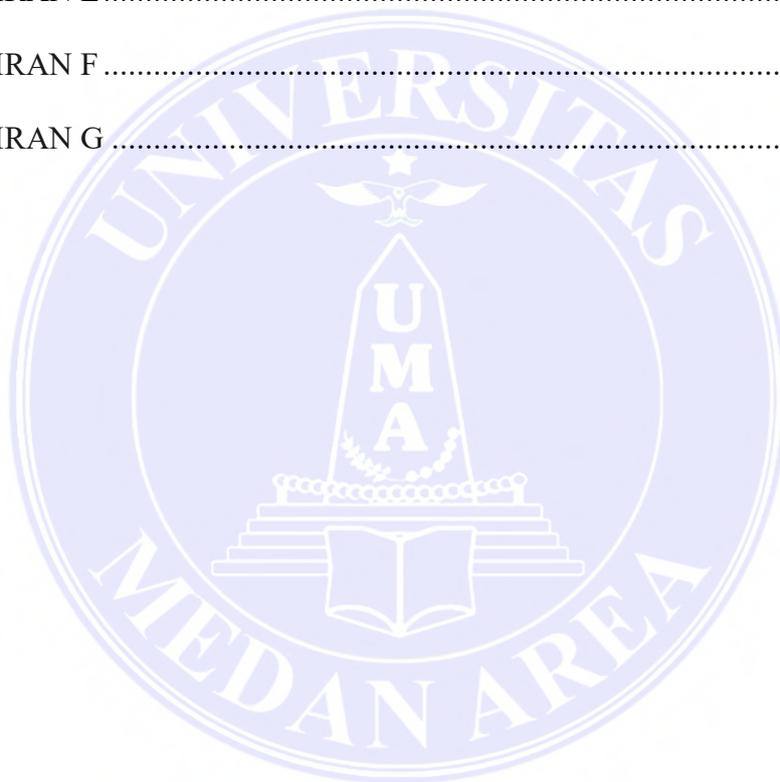
*Gambar 2 Kurva Normal Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

..... 69



## DAFTAR LAMPIRAN

|                  |     |
|------------------|-----|
| LAMPIRAN A ..... | 84  |
| LAMPIRAN B.....  | 88  |
| LAMPIRAN C.....  | 91  |
| LAMPIRAN D ..... | 96  |
| LAMPIRAN E.....  | 103 |
| LAMPIRAN F ..... | 106 |
| LAMPIRAN G ..... | 107 |



## ABSTRAK

### Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate

Dolok Merangir

Oleh:

Jessica Tiolina Torang br. Marpaung

188600461

Email: [jessicamarpaung36@gmail.com](mailto:jessicamarpaung36@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan *Human Resource Department* (HRD) yang berjumlah 44 orang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik total *sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan model skala likert dengan dua skala, yaitu skala kepuasan kerja dengan skala *organizational citizenship behavior* (OCB) yang disusun oleh peneliti. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan dengan menggunakan metode analisis data korelasi *r* Pearson dari Karl Pearson. Hasil penelitian dengan menggunakan teknik korelasi *r* Pearson ( $r_{xy}$ ) diketahui sebesar 0,842 dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . Artinya terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan, yang menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dilakukan dan hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui kepuasan kerja karyawan tergolong tinggi dengan mean hipotetik (72,5) < mean empirik (84,75), *organizational citizenship behavior* (OCB) tergolong tinggi dengan mean hipotetik (62,5) < mean empirik (70,31). Kepuasan kerja memiliki kontribusi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 70,9%.

Kata Kunci: *kepuasan kerja, organizational citizenship behavior (OCB), karyawan*

## **ABSTRACT**

### ***The Correlation Between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Employees PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir***

Jessica Tiolina Torang br. Marpaung

188600461

*The study aims to examine the correlation between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) in employees of PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir. The sample in this study was employees of the Human Resource Department (HRD), totaling 44 people. The hypothesis in this study is that there is a correlation between job satisfaction and organizational citizenship behaviour (OCB) in employees with the assumption that the higher the employee's job satisfaction, the higher the organizational citizenship behaviour (OCB) of the employees. The sampling technique used is the total sampling technique. Data collection was carried out using a Likert scale model with two scales, namely the job satisfaction scale and the organizational citizenship behavior (OCB) scale compiled by the researcher. To test the proposed hypothesis, it is done using correlation data analysis method of Karl Pearson's  $r$  Pearson. The results of the research using the  $r$  Pearson correlation technique ( $r_{xy}$ ) are known to be 0.842 with  $p = 0.000 < 0.05$ . This means that there is a significant positive relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) in employees, which shows that the higher the employee job satisfaction, the higher the organizational citizenship behavior (OCB) that is carried out, and the hypothesis in this study is accepted. Based on the results of data analysis, it is known that employee job satisfaction is high with a hypothetical mean (72.5) < empirical mean (84.75), organizational citizenship behavior (OCB) is high with a hypothetical mean (62.5) < empirical mean (70.31). Job satisfaction contributed 70.9% to organizational citizenship behavior (OCB).*

*Keywords: job satisfaction, organizational citizenship behavior (OCB), employee*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perseroan Terbatas (PT) adalah suatu bentuk korporasi yang awalnya dikenal sebagai *naamlozevennootschap* (NV). Kata “terbatas” yang dimaksud dalam perseroan terbatas adalah tanggung jawab pemegang saham terbatas pada nilai nominal seluruh saham yang dimilikinya. PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolahan getah karet yang setengah jadi yang disebut *Crumb Rubber* atau SIR (*Standart Indonesia Rubber*). Sebagai perusahaan, PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate mempunyai prinsip yaitu ingin memberikan kepercayaan dan menjadi perusahaan yang semakin dapat dibanggakan serta menyumbang masyarakat dengan produk mutu tinggi.

Untuk menghasilkan produk bermutu tinggi serta mencapai tujuan perusahaan, maka diperlukan karyawan yang memiliki keahlian khusus, berkompeten dan berdedikasi tinggi terhadap perusahaan atau organisasi. Pernyataan ini juga didukung oleh Robbins dan Jugde (2006) yang berpendapat bahwa kemajuan suatu organisasi tergantung pada karyawan yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka. Karyawan memberikan kinerja yang melebihi target yang telah ditetapkan oleh atasannya. Misalnya, membantu individu lain dalam tim, secara sukarela melakukan pekerjaan ekstra,

menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati peraturan, dan dengan besar hati mentoleransi kerugian, bahaya, dan gangguan terkait pekerjaan mereka yang kadang terjadi.

Karyawan yang dapat memunculkan perilaku ini di lingkungan kerjanya sangat diperlukan karena dapat meningkatkan efektivitas organisasi atau perusahaan, karena mampu mempengaruhi aspek-aspek sosial yang ada di perusahaan, seperti kerjasama tim, komunikasi dan kemampuan *interpersonal* lainnya.

Setiap organisasi atau perusahaan menginginkan dan membutuhkan karyawan yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk melakukan tugas yang tidak tercantum dalam *job desc* (deskripsi pekerjaan) mereka. Jika organisasi atau perusahaan memiliki karyawan yang memenuhi perilaku tersebut akan lebih baik kinerja organisasinya dibandingkan dengan organisasi atau perusahaan yang karyawannya tidak memiliki atau menerapkan perilaku tersebut. Karyawan yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utama mereka, atau tugas yang tidak tercantum dalam *job desc* mereka, disebut sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, atau disingkat dengan OCB.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Organ (dalam Titisari, 2014) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* ( OCB) adalah perilaku individu yang independen, tidak berkaitan langsung atau eksplisit dengan sistem penghargaan (*reward*) dan dapat membantu organisasi agar berfungsi lebih efektif.

Robbins dan Judge (dalam Susanti, 2019) juga berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku pilihan yang tidak

menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Robbins dan Judge juga menyatakan bahwa keberhasilan dalam suatu perusahaan yang dimana anggotanya tidak hanya dapat melakukan tugas utamanya saja melainkan juga dapat melakukan tugas yang lebih ekstra (dalam Wiranti, 2020). Hal ini dapat didukung dengan penelitian Robbins (dalam Kliza et al, 2017), ia mengemukakan bahwa, fakta di lapangan menunjukkan perusahaan yang mempunyai karyawan yang mempunyai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik, maka kinerjanya pun jauh lebih baik dibandingkan dengan organisasi lain.

Keadaan ini akan terlihat karena karyawan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi akan membantu rekan kerja, tidak mengutamakan kepentingan pribadi, memiliki sportivitas dalam bekerja, dan berperan aktif dalam mendukung kegiatan organisasi. Perilaku ini juga merupakan ciri-ciri dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Robbins (dalam Appelbaum et al., 2004) juga mengemukakan pendapatnya terkait ciri-ciri dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), bahwa karyawan dikatakan memiliki OCB yang baik jika menampilkan beberapa perilaku, diantaranya mampu membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu karyawan lain dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan tambahan, dan memiliki toleransi yang cukup tinggi terkait dengan gangguan dalam pekerjaan.

Sebagai perusahaan besar, PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir pasti mengalami perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat serta bersifat tidak pasti, yang mengharuskan perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan efektivitas, kreatifitas, dan efisiensi agar mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, perusahaan yang menerapkan sistem kerja tim dan *downsizing* (perampingan organisasi dengan mengurangi jumlah tenaga kerja) mengharuskan karyawan untuk menjadi lebih kreatif, lebih efisien dalam bekerja, dan mampu melakukan hal-hal yang melebihi dari apa yang ditugaskan pada karyawan tersebut.

Namun pada kenyataannya, tidak semua karyawan *Human Resource Department* (HRD) di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir yang mampu menampilkan perilaku yang termasuk dalam ciri-ciri *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan mau memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan. Hal ini terlihat dari hasil observasi secara langsung yang dilakukan peneliti di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir pada karyawan bagian *Human Resource Department* (HRD), observasi secara langsung dilakukan selama 10 hari yaitu pada tanggal 18-28 Oktober 2021.

Dari observasi tersebut, didapati masih terdapat perilaku organisasi yang belum sesuai dengan harapan. Hal ini dilihat dari kurangnya perilaku karyawan yang saling membantu sesama rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan, dibuktikan dengan ketika sudah waktunya jam pulang kerja ada beberapa karyawan yang masih berada dikantor karena masih banyak pekerjaan

yang belum selesai sementara rekan kerjanya yang lain yang masih satu bagian sudah meninggalkan ruangan, tanpa ada inisiatif dari karyawan tersebut untuk membantu pekerjaan temannya. Kondisi ini dapat mengindikasikan rendahnya *altruism* yang dimiliki beberapa karyawan, karena seperti yang diketahui bahwa *altruism* merupakan salah satu aspek OCB dan termasuk karakteristiknya dimana adanya tindakan sukarela yang dilakukan seseorang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan.

Hal lain yang terlihat terkait rendahnya OCB adalah sebagian karyawan di bagian *Human Resource Department* (HRD) kurang berinisiatif dan kurang bersedia bekerja melebihi pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Dibuktikan dengan karyawan yang bekerja hanya sebatas untuk memenuhi kewajibannya, tetapi tidak memiliki kesediaan untuk mengerjakan pekerjaan lain yang tidak menjadi bagian dari pekerjaan pokoknya, meskipun masih terdapat sisa jam kerja. Hal ini mengindikasikan kurangnya aspek *conscientiousness* pada sebagian karyawan di *Human Resource Department* (HRD).

Selain itu fenomena yang terlihat adalah jam masuk yang terlambat setelah jam makan siang, bersantai dan pergi keluar kantor pada saat masih jam kerja, dan kondisi kantor yang kurang kondusif karena beberapa karyawan yang berbincang-bincang tentang hal diluar pekerjaan dijam kerja yang juga mengindikasikan kurangnya aspek *conscientiousness*. Jika keadaan ini dibiarkan terus-menerus tanpa adanya perubahan yang dilakukan, akan berdampak pada

menurunnya efektivitas dan produktivitas di dalam organisasi tersebut, karena pekerjaannya cenderung membosankan.

Beberapa karyawan juga terlihat merasa lebih senior dan tidak terlihat ingin membantu apabila *junior* atau karyawan baru tidak bertanya langsung. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan dan penumpukan tugas yang diberikan kepada satu karyawan saja. Kondisi ini mengindikasikan rendahnya salah satu aspek dari OCB yaitu *courtesy*, sebagaimana yang telah diketahui bahwa karyawan yang memiliki *courtesy* tinggi adalah seseorang yang mampu menghargai dan memperhatikan orang lain untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah *interpersonal*. Beberapa karyawan juga terlihat kurang berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh perusahaan.

Menurut hasil observasi yang bersifat *organization*, karyawan sudah sangat baik dalam menjaga dan menyimpan informasi di perusahaan, mengikuti aturan di perusahaan, tetapi ada beberapa karyawan yang mengeluhkan pekerjaannya sendiri.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa karyawan yang perilakunya belum sesuai harapan dan tidak sesuai dengan ciri-ciri dan aspek dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi.

Untuk mendukung hasil observasi, peneliti juga melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan *Human Resource Department* (HRD) yang ada di

PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir, berikut hasil wawancaranya:

*“Beberapa karyawan di sini biasanya datang sesuai jam masuk kantor, hanya saja setelah selesai finger absen gak langsung kerja tapi keluar lagi untuk sarapan di gudang atau di ruangan yang gak kelihatan cctv”*  
(Wawancara personal pada ER, 22/10/2021).

*“Saya kan karyawan baru di HRD ini, sebenarnya saya udah lama kerja disini tapi di lapangan. Karena saya baru kerjakan saja apa yang disuruh sama atasan ya hitung-hitung biar atasan suka dengan saya, sekalian belajar-belajar sendiri lah, karena disini tidak ada itu namanya karyawan baru diajari karyawan lama, kalau mau pintar dan bagus ya usaha sendiri”*  
(Wawancara personal pada S, 26/10/2021).

*“Kalau di sini sih ya kerjakan tugas masing-masing aja, kerjaan sudah siap kalau emang uda jamnya pulang ya pulang aja walaupun ada teman yang satu divisi sama kita kerjanya banyak dan belum siap. Kalaupun kerjaan saya yang belum siap ya lanjut besok atau lembur lah tapi gak digaji lebih untuk jam lembur”*  
(Wawancara personal pada I, 26/10/2021).

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa sesama karyawan masih merasa bahwa jika bukan tugas mereka, mereka tidak akan membantu karyawan lain sebelum mendapatkan perintah dari atasan. Karyawan juga belum mampu bekerja ekstra secara sukarela diluar dari *job desc* mereka. Hal tersebut dapat menggambarkan rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di perusahaan tersebut.

Menurut Organ *et al.* (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi faktor penting bagi kesuksesan sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan seorang individu yang merasa puas akan lebih

mungkin membantu rekan kerjanya, berbicara positif tentang organisasinya dan mau bekerja ekstra, selain itu merasa bangga melebihi tuntutan tugas karyawan tersebut ingin membalas pengalaman positif mereka terhadap perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (dalam Indrasari, 2017). Seorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya dan akan lebih mudah untuk membuat kontribusi lebih dari peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebaliknya, seorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan mempunyai perasaan negatif dan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Wexley dan Yulk (dalam Indrasari, 2017) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seseorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan.

Hal ini didukung oleh pendapat Mullin yang mengatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yang pertama faktor pribadi, diantaranya kepribadian, pendidikan, inteligensi, dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja. Kedua adalah faktor sosial meliputi hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja, dan norma-norma kesempatan untuk berinteraksi dan organisasi formal. Ketiga faktor budaya meliputi sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai. Keempat faktor organisasi,

diantaranya kebijakan personalia, prosedur, relasi karyawan, dan lain-lain yang berhubungan dengan organisasi. Dan yang terakhir adalah faktor lingkungan seperti ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah (dalam Wijono, 2010).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan fenomena pada variabel kepuasan kerja pada karyawan bagian *Human Resource Department* (HRD) di PT. Bridgeston Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir, masih terdapat beberapa karyawan yang merasa diperlakukan kurang adil oleh atasan, hal ini mengakibatkan karyawan tersebut belum mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Selain itu gaji yang karyawan terima juga menjadi salah satu faktor ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Hal ini dibuktikan gaji yang diterima karyawan tidak berdasarkan dengan jabatan. Karyawan dengan prestasi yang lebih akan menerima gaji yang lebih besar dari karyawan lain yang masih satu bagian dan memiliki tugas pokok yang sama dengannya. Besaran gaji pokok ditentukan oleh UMK ditambah dengan reward terhadap prestasi yang diraih selama satu tahun sebelumnya. Apabila karyawan berprestasi setiap tahunnya, maka besaran gaji yang ia terima pun akan semakin tinggi.

Beberapa karyawan juga merasa pekerjaan mereka yang terlalu berat, kurang adanya keadilan terkait promosi jabatan pada karyawan, peraturan perusahaan yang terlalu banyak, tekanan dari atasan, rekan kerja yang tidak mendukung, dan lain sebagainya yang mengakibatkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Hal tersebut dapat mengakibatkan turunnya kinerja karyawan

dalam melakukan pekerjaannya, dan akan memicu rendahnya sikap OCB pada karyawan.

Dalam hal ini terlihat kepuasan kerja memiliki peranan penting dalam menciptakan perilaku OCB. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan bersikap positif terhadap pekerjaannya. Seperti sikap tolong-menolong, berpartisipasi aktif, menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, bertoleransi terhadap hal-hal yang kurang dari harapan, mampu bekerja ekstra diluar *job desc* mereka dan sukarela menjaga dan melindungi aset-aset perusahaan.

Berdasarkan pemahaman dan uraian diatas, menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti apakah ada hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja yang terjadi di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir. Maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul “Hubungan antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir”

## **B. Identifikasi Masalah**

Seperti yang telah dijelaskan di latar belakang masalah, adapun masalah yang dihadapi oleh PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir yaitu terdapat beberapa karyawan pada bagian *Human Resource Department* (HRD) yang tidak sesuai dengan ciri-ciri dan aspek dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi seperti kurangnya perilaku karyawan yang saling membantu sesama rekan kerja, karyawan yang kurang berinisiatif untuk mengerjakan pekerjaan lain di sisa jam kerjanya, dan karyawan yang

kurang berpartisipasi pada kegiatan-kegiatan perusahaan. Selain itu yang terlihat adalah jam masuk yang terlambat setelah jam makan siang, kondisi kantor yang kurang kondusif. Beberapa karyawan juga terlihat merasa lebih senior dan tidak terlihat ingin membantu apabila *junior* atau karyawan baru tidak bertanya langsung. Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan dan penumpukan tugas yang diberikan kepada satu karyawan saja.

Menurut Organ *et al.* (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi faktor penting bagi kesuksesan sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan seorang individu yang merasa puas akan lebih mungkin membantu rekan kerjanya, berbicara positif tentang organisasinya dan mau bekerja ekstra, selain itu merasa bangga melebihi tuntutan tugas karyawan tersebut ingin membalas pengalaman positif mereka terhadap perusahaan.

### **C. Batasan Masalah**

Pada penelitian Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) peneliti akan membatasi masalahnya. Hal ini dilakukan agar pembahasan masalah tidak meluas dan dapat terfokus. Maka dalam penelitian ini peneliti memandang permasalahan yang diangkat dan perlu dibatasi variabelnya adalah pada kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pada penelitian ini peneliti merumuskan masalah yaitu sebagai berikut “Apakah terdapat Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui apakah ada Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir.

#### **F. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam bidang psikologi yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan OCB.

##### **2. Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi organisasi serta masyarakat umum bahwasanya karyawan yang merasa puas dengan apa yang dihasilkan dari pekerjaannya akan mungkin memunculkan perilaku-perilaku terkait OCB. Dan juga diharapkan sebagai bahan masukan ataupun informasi tentang kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

##### 1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Banyak istilah yang dikembangkan oleh berbagai pihak termasuk para peneliti perilaku organisasi yang memberikan istilah yang berbeda terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan aspek yang unik dari aktivitas individu dalam bekerja. Sebuah organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan pekerjaan sesuai tugas pokoknya saja, tetapi juga mau melakukan pekerjaan ekstra diluar dari tugas pokoknya seperti membantu rekan kerjanya yang kesusahan, bekerjasama, memberikan saran dan berpartisipasi, waktu bekerjanya yang efektif, dan lain sebagainya.

Bateman dan Organ (dalam Damayanti *et al.*, 2020) memperkenalkan konstruk OCB dengan menarik konsep perilaku super peran oleh Katz dan Kahn. Kartz (dalam Damayanti *et al.*, 2020) menekankan bahawa perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya organisasi. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu aturan

yang tidak resmi yang bersifat sukarela. Dengan adanya OCB diharapkan karyawan pada organisasi dapat lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya.

Organ juga mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai “perilaku individu yang discretionary, yang tidak secara langsung atau eksplisit termasuk dalam sistem imbalan, dan secara keseluruhan akan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi” (dalam Hendrawan *et al.*, 2017).

Menurut Aldag dan Reschke *Organizational Citizenship Behavior* sebagai kontribusi individu yang sangat besar melebihi tuntutan peran di organisasi dan menjadikan pencapaian kinerja yang sangat baik. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku seperti perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja (dalam Darto, 2014). Perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Sedangkan Newstrom (Newstrom, J., & Davis, 2007) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* merupakan tindakan yang dipilih secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang meningkatkan kesuksesan organisasi. Sering ditandai dengan spontanitas, bersifat sukarela, berdampak pada hasil yang membangun, tak terduga berguna untuk orang lain, dan kenyataannya boleh memilih.

Menurut Robbins dan Judge (dalam Susanti, 2019) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Robbins dan Judge juga menyatakan bahwa keberhasilan dalam suatu perusahaan yang dimana anggotanya tidak hanya dapat melakukan tugas utamanya saja melainkan juga dapat melakukan tugas yang lebih ekstra (dalam Wiranti, 2020).

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku positif karyawan yang melakukan pekerjaan diluar tuntutan tugas pokoknya dan bersifat sukarela, dengan tujuan untuk mendukung sebuah organisasi, membangun hubungan sosial dengan rekan kerja, dan menciptakan waktu bekerja yang efektif.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dapat diidentifikasi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal yang akan berpengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan, maka sangat penting bagi suatu organisasi untuk mengetahui hal apa saja yang dapat menyebabkan timbulnya atau hal apa saja yang dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Organ *et al* (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh

dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi. Serta faktor eksternal seperti gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Berikut akan peneliti jabarkan penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut.

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri karyawan itu sendiri, antara lain:

1) Kepuasan kerja

Kebutuhan manusia yang paling utama dalam melaksanakan pekerjaan adalah kepuasan kerja. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka menurut Robbins (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017). Organ dan Bateman (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) menyatakan semua aspek dari kepuasan kerja meliputi *work, co-worker, supervision, promotion, pay* dan *overall* berkolaborasi positif dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Menurut Robbins kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Keyakinan bahwa karyawan

yang puas lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas menjadi prinsip dasar bagi para manajer maupun pimpinan (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017).

## 2) Komitmen organisasi

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah komitmen organisasi. Bashaw dan Granat (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) memberi pengertian bahwa komitmen organisasi adalah sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi. Seorang karyawan berhak mencapai impiannya dengan berdasarkan orientasi personalitynya. Organisasi yang dapat membantu karyawannya untuk menggapai impiannya atau melakukan aktualisasi dirinya adalah organisasi yang baik.

## 3) Kepribadian

Organ (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) menyatakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mereka, maka diyakini bahwa beberapa orang yang memperlihatkan siapa mereka atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk

menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Costa dan McCrae (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) juga mengemukakan tentang teori “*The Big Five Personality*” terbagi menjadi 5 aspek kepribadian yang terdiri dari kepribadian *extraversion, agreeableness, conscientiousness, neuroticism, dan openness to experience*.

#### 4) Moral karyawan

Moral berasal dari bahasa latin yaitu *mores* yang artinya kesusilaan, tabiat atau kelakuan. Menurut Salam (2000) moral memuat ajaran atau ketentuan baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Jadi dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi (dalam Titisari, 2014).

#### 5) Motivasi

Motivasi berasal dari kata Latin yaitu *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Robbins dan Coulter menyatakan bahwa motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan tingkat-tingkat usaha yang tinggi untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha tersebut untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu (dalam Titisari, 2014).

Jadi, motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat *persistensi* dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik).

#### b. Faktor Eksternal

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu faktor yang berasal dari luar karyawan, diantaranya:

##### 1) Kepemimpinan situasional

Hersey dan Blanchard berpendapat bahwa pimpinan adalah seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk melakukan unjuk kerja maksimum yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan organisasi (dalam Titisari, 2014).

Model kepemimpinan situasional Hersey dan Blanchard menekankan pada ciri-ciri pribadi pemimpin dan situasi, mengemukakan dan mencoba untuk mengukur atau memperkirakan ciri-ciri pribadi ini, dan membantu pimpinan dengan garis pedoman perilaku yang bermanfaat yang didasarkan kepada kombinasi dari kemungkinan yang bersifat kepribadian dan situasional.

## 2) Kepercayaan pada pimpinan

Dirks *et al.* (2010) menyatakan bahwa kepercayaan pada pimpinan tampaknya berhubungan dengan kepemimpinan dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (dalam Titisari, 2014). Jadi kepercayaan pada pimpinan adalah sama atau lebih penting untuk efektifitas organisasi.

## 3) Budaya organisasi

Kajian budaya organisasi menurut Schein (dalam Titisari, 2014) yaitu budaya organisasi mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi yang lain. Budaya yang kuat akan dapat mempengaruhi tingkat keeratan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi, sehingga perlu adanya adaptasi budaya yang kuat agar tetap dapat diasosiasikan dengan setiap individu karyawan.

## 4) Kepemimpinan transformasional

Avolio (dalam Titisari, 2014) menyatakan bahwa pimpinan-pimpinan yang memiliki sifat transformasi mampu mengartikulasi visi strategis yang dapat membantu bawahan untuk fokus belajar tentang apa yang penting dalam mengimplementasi visi dan misi pada tiap level. Pimpinan transformasional mendorong bawahannya untuk senantiasa mempertanyakan asumsi-asumsi, metode-metode, dan sasaran-

sasaran dalam usaha mencari cara yang lebih baik untuk memahami dan menerjemahkan ke dalam tindakan-tindakan yang spesifik, Bersona dan Avolio (dalam Titisari, 2014).

Berdasarkan beberapa pendapat tokoh diatas, maka faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meliputi faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan yaitu diantaranya kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri karyawan yaitu diantaranya kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dan kepemimpinan transformasional.

### 3. Aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ *et al.* (dalam Titisari, 2014) aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

#### a. *Altruism*

*Altruism (helping)* adalah asas yang mengutamakan kepentingan orang lain, hal ini terjadi ketika seorang karyawan menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain (dalam St, 2018). Aspek ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Aspek ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. *Sportmanship* (sikap positif) terkait keadaan atau sifat jujur dan murah hati, sehingga dapat lebih menekankan aspek-aspek positif organisasi dari pada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan-gangguan pada pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakan tanpa harus mengemukakan keluhan atau komplain.

Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah *interpersonal*. *Courtesy* (kebaikan) meliputi kebaikan, kesopanan, tata susila atau rasa hormat termasuk

permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan (*courtesy*) menunjuk pada tindakan pengajakan kepada orang lain sebelum ia melakukan tindakan atau membuat keputusan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seseorang yang memiliki aspek ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (meliputi perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dengan kata lain *civic virtue* adalah perilaku yang ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi. Perilaku yang dapat dijelaskan sebagai partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu-isu terbaru yang menyangkut organisasi.

Aspek ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Seseorang yang memiliki aspek ini adalah orang yang menghargai dan memerhatikan orang lain.

Podsakoff dan Mackenzie (dalam Budihardjo, 2011) menyatakan ada tujuh aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu:

a. Perilaku menolong (*helping behavior*)

Yaitu perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas dan kewajibannya. Aspek ini memperlihatkan tindakan karyawan dalam membantu rekan kerja dari masalah yang dihadapinya, misalnya membantu rekan kerja mengoperasikan alat tertentu yang tidak dipahami atau kesulitan jika seorang diri.

b. *Sportsmanship*

Yaitu kemauan atau keinginan untuk menerima (toleransi) terhadap ketidaknyamanan yang muncul dan *imposition of work without complaining*. Menurut Podsakof (dalam Budihardjo, 2011) aspek ini memiliki cakupan yang lebih luas, dalam artian individu tidak hanya mampu bertahan dalam ketidakpuasan akan tetapi bersikap yang positif serta demi kepentingan kelompok bersedia menanggalkan kepentingan pribadi.

c. *General compliance*

Merupakan bentuk perilaku individu yang mematuhi segala peraturan, prosedur, dan regulasi organisasi yang berlaku meskipun tidak ada pihak yang mengawasi atau tidak ada pemberian sanksi dari organisasi

d. *Spreading goodwill*

Merupakan bentuk perilaku yang ditunjukkan seorang karyawan dalam memperkenalkan suatu organisasi kepada pihak luar, karyawan tersebut juga mampu menampilkan loyalitas terhadap organisasi seperti menampilkan *image* positif tentang organisasi, membela organisasi dari ancaman eksternal, mendukung dan membela tujuan organisasi.

e. *Civic virtue*

Merupakan bentuk komitmen kepada organisasi secara makro atau keseluruhan seperti menghadiri pertemuan, menyampaikan pendapat atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.

f. *Individual initiative*

Merupakan bentuk *self-motivation* individu dalam melaksanakan tugas secara lebih baik atau melampaui standar/level yang ditetapkan.

g. *Self-development*

Merupakan bentuk perilaku individu yang sukarela meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sendiri seperti mengikuti kursus, pelatihan, seminar atau mengikuti perkembangan terbaru dari bidang yang karyawan kuasai.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*.

#### 4. Ciri-Ciri Karyawan Yang Memiliki *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Robbins (dalam Appelbaum *et al.*, 2004) mengatakan bahwa karyawan dapat dikatakan mempunyai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang baik jika dapat menampilkan beberapa perilaku berikut, diantaranya :

Dalam teori ini dikemukakan bahwa manusia memiliki lima tingkatan motif, yaitu sebagai berikut:

- a. Mampu membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya.
- b. Menghindari konflik yang tidak perlu.
- c. Membantu karyawan lain dalam tim.
- d. Mau mengajukan diri untuk pekerjaan tambahan.
- e. Memiliki toleransi yang cukup tinggi, terkait dengan gangguan dalam pekerjaan.

Lepine (2002) mengungkapkan beberapa ciri-ciri organizational citizenship behavior (OCB). Ciri-ciri organizational citizenship behavior (OCB) meliputi:

- a. Perilaku bersifat sukarela dan tidak termasuk dalam uraian jabatan.
- b. Perilaku bersifat spontan dalam arti tidak diperintah atau disarankan oleh orang lain.
- c. Perilaku memiliki kontribusi terhadap keefektifan organisasi, yaitu perilaku untuk merasa bertanggungjawab atas kelangsungan organisasi.

- d. Perilaku yang tidak mudah diambil dan dihargai melalui evaluasi kinerja karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam uraian jabatan.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para tokoh diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dari organizational citizenship behavior (OCB) adalah mau mengajukan diri untuk pekerjaan tambahan dan bersifat sukarela, membantu karyawan lain dalam tim, berkontribusi terhadap keefektivan organisasi, dan menghindari konflik yang tidak perlu.

#### **5. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Perusahaan**

Diadaptasi dari Podsakoff dkk (dalam Titisari, 2014) berdasarkan hasil penelitian-penelitian mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja organisasi, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

- a. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja.
- 1) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
  - 2) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

b. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas manajer.

1) Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.

2) Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.

c. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.

1) Jika karyawan saling tolong-menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain.

2) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.

3) Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.

- 4) Karyawan yang menampilkan perilaku *sportsmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
- d. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- 1) Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
  - 2) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- 1) Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.

- 2) Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- f. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- 1) Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan keeratan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
  - 2) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- g. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
- 1) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.

- 2) Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kerja unit kerja.
- h. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- 1) Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
  - 2) Karyawan secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
  - 3) Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam perusahaan yaitu, meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat energi sumber daya yang langka

untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.



## B. Kepuasan Kerja

### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Terdapat bermacam-macam pengertian atau batasan tentang kepuasan kerja. Pertama, pengertian yang memandang kepuasan kerja sebagai suatu reaksi emosional yang kompleks. Reaksi emosional ini merupakan akibat dari dorongan, keinginan, tuntutan dan harapan-harapan karyawan terhadap pekerjaan yang dihubungkan dengan realitas-realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang berwujud perasaan senang, perasaan puas, ataupun perasaan tidak puas. Kedua, pengertian yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis (dalam Sutrisno, 2009)

WagnerIII & Hollenbeck (dalam Wijono, 2010) mengutip ungkapan Locke, menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah: *“A pleasurable feeling that results from the perception that one’s job fulfils or allows for the fulfilment of one’s important job values.”*

Mathis dan Jackson (dalam Indrasari, 2017) juga mengemukakan *“job satisfaction is appositve emotional state resulting one’s job experience”* (kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dan pengalaman kerja.

Menurut Robbins dan Judge (2011) kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah

evaluasi karakteristiknya (dalam Indrasari, 2017). Seorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan, juga sebaliknya seorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan mempunyai perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

Wexley dan Yulk (dalam Indrasari, 2017) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seseorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan.

Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja, dan ternyata kepuasan kerja merupakan topik yang sangat populer dikalangan ahli psikologi industri dan manajemen. Hal ini dibuktikan dengan penelitian-penelitian 30 tahun terakhir ini, para ahli tersebut mengadakan penelitian-penelitian tentang kepuasan kerja karyawan yang bekerja di industri-industri besar. Robinson & Connors (dalam Sutrisno, 2009) berpendapat bahwa kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, dikarenakan sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, industri, dan masyarakat.

Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan

perasaan seseorang tentang pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya tidak mendapatkan kepuasan psikologis dan akhirnya akan muncul sikap atau perilaku negatif dan pada gilirannya akan dapat bekerja lebih keras, lebih positif, bekerja dengan baik, semangat, aktif dan dapat berprestasi daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau pekerja yang senang dalam memadam dan menjalankan pekerjaannya. Jika seorang karyawan senang terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut puas terhadap pekerjaannya. Tiffin berpendapat bahwa kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Jadi berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah emosi positif atau sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap aspek, penilaian atau pengalaman dari pekerjaannya.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja sendiri merupakan sesuatu yang sulit diukur untuk keobjektivitasannya. Tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai variabel-variabel yang berhubungan dengan faktor sosial, budaya, organisasi, dan lingkungan. Hal ini didukung oleh pendapat Mullin yang mengatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, meliputi faktor-faktor budaya, pribadi, sosial, organisasi, dan lingkungan (dalam Wijono, 2010).

- a. Faktor pribadi, diantaranya kepribadian, pendidikan, inteligensi dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi formal.
- c. Faktor budaya, meliputi sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai.
- d. Faktor organisasi, diantaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja.
- e. Faktor lingkungan, seperti ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah.

Menurut Robbins (dalam Indrasari, 2017) kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

a. *Mentally Challenging Work*

Faktor ini dalam kepuasan kerja karyawan menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai pekerjaan yang memberikan kesempatan baginya untuk menggunakan semua kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara bebas. Karyawan

sangat menginginkan umpan balik dari atasannya terkait seberapa baik pekerjaan yang sudah dikerjakannya.

*b. Equitable Rewards*

Kepuasan kerja akan tercipta jika pembayaran gaji yang adil, yaitu sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan, sesuai dengan kemampuan karyawan, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu peluang untuk promosi jabatan yang adil dan sesuai dengan yang diharapkan juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan terciptanya kepuasan kerja pada karyawan.

*c. Supportive Working Conditions*

Karyawan selalu mencari cara untuk merasa nyaman dilingkungan kerja. Karyawan menginginkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan aman layaknya suasana lingkungan kerjayang mirip dengan lingkungan rumah mereka.

*d. Supportive Colleagues*

Selain untuk mendapatkan uang atau imbalan fisik semata, sebagian besar karyawan juga bekerja untuk memenuhi keutuhan interaksi sosial. Karyawan yang memiliki rekan kerja yang mendukung akan merasa lebih puas dengan pekerjaannya. Perilaku pimpinan juga berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Dari uraian faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat

mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor pribadi, faktor sosial, faktor budaya, faktor organisasi, faktor lingkungan, dan faktor finansial.

### 3. Aspek Kepuasan Kerja

Luthans *et al.*, (2006) memiliki pendapat tentang aspek-aspek dalam kepuasan kerja karyawan. Dalam teorinya ada 5 aspek yang menjadi indikator dalam kepuasan kerja, yaitu:

a. Kepuasan akan pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan itu sendiri merupakan hal yang berkaitan dengan kompleksitas pekerjaan serta karakteristik pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Pekerjaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk belajar sesuai dengan minatnya dan bertanggung jawab.

b. Kesempatan akan pendapatan/gaji

Pendapatan/gaji merupakan sejumlah upah yang berhak didapatkan oleh karyawan dimana hal ini dianggap sebagai sesuatu yang pantas didapatkan karyawan akan hasil pekerjaannya dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. Apabila besar uang atau gaji yang diterima oleh karyawan sesuai dan seimbang dengan beban kerjanya, maka akan terbentuk kepuasan kerja pada karyawan.

c. Kesempatan akan promosi

Promosi merupakan suatu proses perubahan dalam pekerjaan dari satu jabatan menuju jabatan pada hirarki wewenang dan tanggung jawab lain yang lebih tinggi dari wewenang serta tanggung jawab

dari sebelumnya. Karyawan yang dipromosikan atas dasar prestasi kerja yang dicapai akan lebih puas dengan pekerjaannya.

d. Kepuasan akan atasan/supervisi

Hal ini ditunjukkan oleh atasan berupa memperhatikan seberapa baik kinerja karyawan, menasehati dan membantu karyawan, serta komunikasi yang baik dalam pengawasan. Jika pengawasan yang dilakukan supervisor bersifat memotivasi, maka tingkat kepuasan kerja karyawan akan tinggi.

e. Kepuasan dengan rekan kerja

Rekan kerja adalah teman dalam berjalannya proses bekerja di sebuah organisasi atau perusahaan yang bersifat kerjasama. Kekraban dan komunikasi yang baik berpengaruh pada tingkat kepuasan dengan rekan kerja dalam bekerja. Apabila terdapat hubungan antar karyawan yang harmonis, bersahabat, dan saling membantu dalam suatu organisasi, maka organisasi tersebut akan menciptakan suasana kerja yang kondusif yang dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan.

Menurut Spector (dalam Anugerah & Olievia Prabandini Mulyana, 2019) ada beberapa aspek kepuasan kerja seorang karyawan, yaitu sebagai berikut:

a. Gaji

Gaji merupakan suatu imbalan yang diterima seorang karyawan sebagai imbalan atas semua yang mereka lakukan terhadap

perusahaan. Pendistribusian gaji yang adil kepada manajer serta persepsi gaji yang sesuai dengan input yang diberikan karyawan akan meningkatkan *job satisfaction*.

b. Kesempatan mendapatkan promosi

Kesempatan mendapatkan promosi merupakan kesempatan yang diberikan kepada karyawan oleh perusahaan, yang bertujuan untuk naik pangkat dalam pekerjaannya. Penelitian menunjukkan bahwa seseorang akan lebih puas apabila kesempatan untuk promosi diberikan kepadanya sesuai dengan apa yang telah dilakukan untuk perusahaan.

c. Tunjangan tambahan

Tunjangan tambahan merupakan tambahan pendapatan di luar gaji pokok, seperti tunjangan kesehatan dan tunjangan rekreasi. Seseorang akan lebih puas menerima tunjangan tambahan apabila tunjangan tersebut sudah sepantasnya diterima karena sesuai dengan apa yang telah dilakukan untuk perusahaan.

d. Atasan

Aspek ini mengukur sejauh mana karyawan puas dengan gaya kepemimpinan atasannya.

e. Penghargaan dari perusahaan

Penghargaan dari perusahaan adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan sebagai tanda penghargaan atas segala sesuatu yang telah karyawan berikan kepada perusahaan, yang meliputi bonus

tahunan, kenaikan gaji, atau kenaikan pangkat. Apabila perusahaan memberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi atau hasil kerja karyawan, karyawan tersebut akan lebih puas terhadap pekerjaannya.

f. Peraturan dan prosedur kerja

Peraturan dan prosedur kerja berkaitan dengan sistem birokrasi tempat karyawan bekerja. Apabila perusahaan mempunyai peraturan yang terlalu rumit maka karyawan cenderung merasa tidak puas kepada pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan akan merasa lebih puas apabila sistem birokrasi perusahaan dinilai mudah dan tidak berbelit-belit.

g. Rekan kerja

Rekan kerja merupakan orang-orang yang berada di dalam satu lingkungan kerja dengan karyawan yang bersangkutan. Karyawan dapat mempunyai kepuasan kerja yang tinggi apabila mendapatkan rekan kerja yang mendukung dan menyenangkan, disertai dengan kerukunan.

h. Sifat pekerjaan

Dalam pekerjaan yang dimaksud mencakup deskripsi kerja, variasi tugas, peran di dalam pekerjaan, dan jadwal kerja. Karyawan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi apabila sifat pekerjaan yang dimiliki sekarang sesuai dengan harapannya.

i. Komunikasi dalam perusahaan

Komunikasi dalam perusahaan adalah pergerakan alur informasi antar karyawan. Apabila komunikasi dalam perusahaan lancar dan tidak mengalami masalah, maka karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya. Begitu pula sebaliknya, jika komunikasi dalam pekerjaannya tidak lancar, karyawan akan cenderung mengalami ketidakpuasan kerja.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para tokoh diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek kepuasan kerja yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, kondisi pekerjaan, dan pekerjaan itu sendiri.

#### 4. Teori Kepuasan Kerja

Sharma dan Chandra (dalam Indrasari, 2017) mengemukakan bahwa terdapat lima teori kepuasan kerja. Kelima macam teori tersebut akan peneliti jelaskan, yaitu sebagai berikut:

a. Teori *Need Fulfilment*

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan kerja diukur melalui penghargaan atau imbalan yang diterima karyawan atau mengukur tingkat kebutuhan yang dipuaskan. Karyawan akan merasa puas ketika mereka mendapatkan sesuatu yang mereka butuhkan. Semakin besar kebutuhan karyawan yang terpenuhi maka akan semakin puas karyawan tersebut atau sebaliknya. Dan ada hubungan

positif langsung antara kepuasan kerja dan kepuasan aktual dengan kebutuhan yang diharapkan.

b. Teori *Equity*

Pada dasarnya, teori ini berasumsi bahwa orang akan merasa puas selama mereka merasa ada keadilan (*equity*). Teori ini mendefinisikan *equity* dalam tiga bagian, yaitu:

- 1) *Input*, adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai *input* untuk mendukung pekerjaan mereka, seperti pendidikan, pelatihan, alat kerja, dan lain sebagainya.
- 2) *Out comes*, adalah segala sesuatu yang berharga yang diterima karyawan dari hasil kerjanya seperti gaji, status, pengakuan prestasi, dan lain-lain.
- 3) *Comparison person*, adalah perbandingan antara input dan out comes yang diperolehnya. Menurut teori ini, kepuasan atau ketidakpuasan karyawan merupakan hasil dari perbandingan *input-output* antara dirinya dengan karyawan lain. Jika perbandingannya adil, baik karyawan maupun atasan akan puas, demikian sebaliknya.

c. Teori *Discrepancy*

Teori ini menyatakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang, realitas yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaannya dihitung dan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan kerja tergantung pada *discrepancy* antara *expectation*, *needs*, atau *value*

dibandingkan dengan apa yang orang rasakan telah mereka peroleh atau capai melalui pekerjaan.

d. Teori *Motives; two factor*

Menurut teori ini terdapat dua faktor pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan karyawan, yaitu:

- 1) Faktor *maintenance* atau *dissatisfaction factors*, adalah faktor pemeliharaan terkait hakekat manusia yang ingin mendapatkan ketentraman badaniah mencakup gaji, kualitas supervisi, kebijakan organisasi, kualitas hubungan *interpersonal* antar rekan kerja, atasan dan bawahan, keamanan kerja, status dan kondisi kerja.
- 2) Faktor motivator atau *satisfaction factor*, yang berhubungan dengan kebutuhan psikologis karyawan. Faktor ini berkaitan dengan penghargaan terhadap pribadi karyawan yang berhubungan langsung dengan pekerjaan seperti prestasi, pengakuan, dan pekerjaan itu sendiri.

e. Teori *Social Reference Group*

Dalam teori ini, harapan, keinginan, dan kepentingan adalah milik individu dalam kelompok dan bukan sebagai individu yang independen. Menurut teori ini, jika pekerjaan sesuai dengan kepentingan, harapan, dan tuntutan individu dalam kelompok, maka seseorang akan merasa puas terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya.

### C. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan

Banyak para tokoh yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kepuasan kerja. Salah satunya yaitu Organ, Podsakoff dan Mackenzie. Sebagai salah satu tokoh penting, Organ mengemukakan pendapatnya bahwa karyawan yang puas akan merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa lebih nyaman dalam pekerjaannya dan akan membalasnya kembali ke organisasi dengan cara melaksanakan tugasnya secara ekstra melebihi standar yang ada. Prasetio, Yuniarsih, & Ahman (2017) juga menjelaskan bahwa apabila karyawan merasa puas, maka karyawan tersebut akan berkontribusi lebih dalam organisasi sebagai bentuk balas budi karena telah diperlakukan baik oleh organisasi.

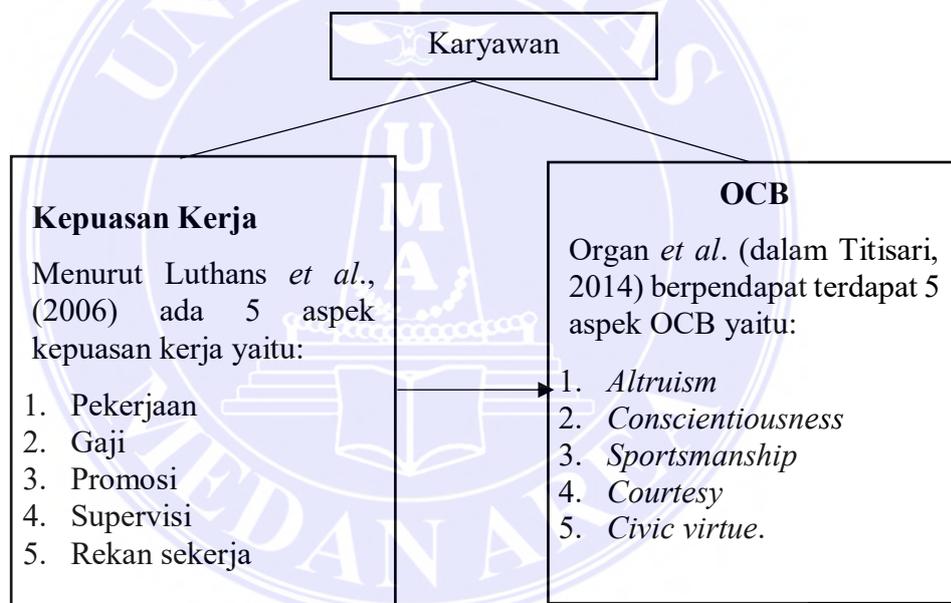
Kepuasan kerja pada dasarnya adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, jika seorang karyawan merasa senang terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan rela bekerja melebihi apa yang seharusnya ia kerjakan. Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak yang positif terhadap perilaku OCB.

Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Nafi' & Indrawati (2017) yang berjudul Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan CV. Elfa's Kudus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB pada karyawan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mandala *et al* (2009) mengenai hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship*

*behavior* (OCB) pada karyawan PT. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar juga menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB.

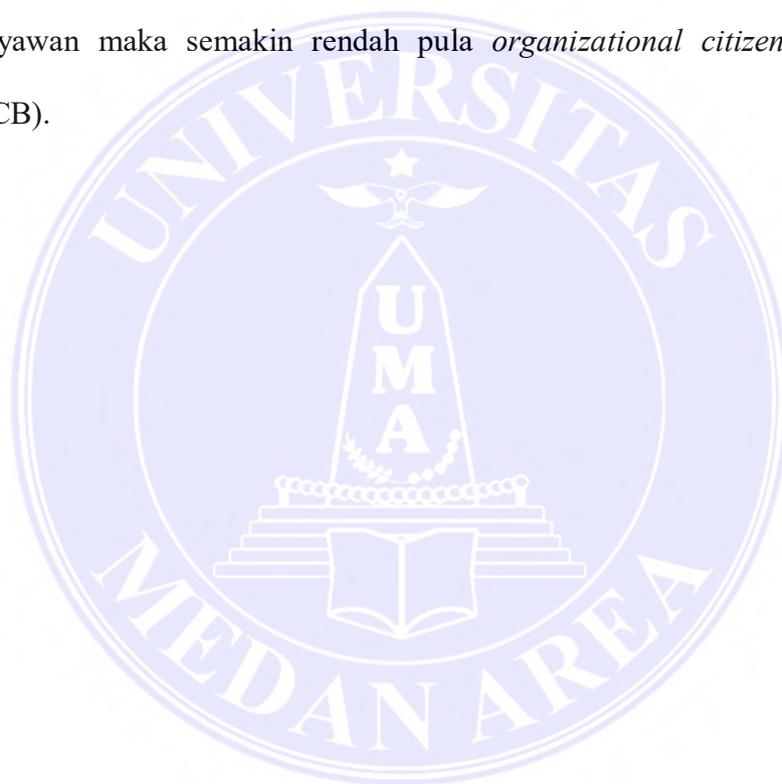
Berdasarkan uraian di atas, maka muncul dugaan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), karena emosi positif pada kepuasan kerja dapat meningkatkan kesediaan karyawan untuk memunculkan perilaku-perilaku OCB.

#### D. Kerangka Konseptual



## E. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin membuktikan hipotesis yaitu, ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB). Demikian juga sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior* (OCB).



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan tipe penelitian kuantitatif korelasional. Tipe penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara satu atau beberapa ubahan dengan satu atau beberapa ubahan yang lain (dalam Yusuf, 2014).

Metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan rancangan yang terstruktur, formal dan spesifik, serta mempunyai rancangan operasional yang mendetail, proses pengumpulan data juga bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (dalam Yusuf, 2014). Hubungan variabel dalam penelitian ini bersifat sebab-akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan peneliti untuk menguji hipotesis penelitian adalah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu:

1. Variabel Bebas : Kepuasan Kerja
2. Variabel Terikat : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

## C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

### 1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku positif karyawan yang melakukan pekerjaan diluar tuntutan tugas pokoknya dan bersifat sukarela dengan tujuan untuk mendukung sebuah organisasi, membangun hubungan sosial dengan rekan kerja, dan menciptakan waktu bekerja yang efektif. OCB dapat diukur berdasarkan aspek-aspek sebagai berikut altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue. Semakin tinggi nilai skala OCB, maka semakin tinggi perilaku OCB yang dimunculkan para karyawan dan sebaliknya.

### 2. **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan emosi positif atau sikap positif yang ditunjukkan karyawan terhadap aspek, penilaian atau pengalaman dari pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang harus diperhatikan dalam organisasi. Karyawan yang tidak puas lebih cenderung pasif agresif dan melakukan sabotase. Sedangkan karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerja mereka daripada karyawan yang tidak puas yang tidak menyukai situasi kerja mereka. Kepuasan kerja dapat diukur berdasarkan aspek-aspek kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap supervisi, dan kepuasan terhadap rekan sekerja. Semakin tinggi nilai skala kepuasan kerja yang dialami karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan dan sebaliknya.

## D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Speigel (dalam Yusuf, 2014) populasi adalah keseluruhan unit (yang telah ditetapkan) mengenai dan dari mana informasi yang diinginkan. Bailey (dalam Yusuf, 2014) juga mengemukakan bahwa populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisis. Sedangkan Sax (dalam Yusuf, 2014) berpendapat bahwa populasi adalah keseluruhan manusia yang terdapat dalam area yang telah ditetapkan. Jadi populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan pada bagian *Human Resource Department* (HRD) di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir berjumlah 44 orang.

### 2. Sampel

Menurut Sax (dalam Yusuf, 2014) sampel adalah suatu jumlah yang terbatas dari unsur yang terpilih dari suatu populasi. Tidak jauh berbeda dari pendapat sebelumnya, Warwick (dalam Yusuf, 2014) juga mengemukakan pendapatnya bahwa sampel merupakan sebagian dari suatu hal yang luas, yang khusus dipilih untuk mewakili keseluruhan. Pengambilan sampel harus dilakukan dengan berbagai pertimbangan sehingga diperoleh sampel yang benar-benar berfungsi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari populasi karyawan *Human Resource Department* (HRD) PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir yaitu 44 orang.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total *sampling*. Total *sampling* adalah adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (dalam Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total *sampling* karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.

### E. Metode Pengumpulan Data

Cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian dipahami sebagai metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah metode skala. Digunakan dua buah skala yaitu skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan skala Kepuasan Kerja. Berkaitan dengan hal di atas, maka peneliti menggunakan:

#### 1. Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Disusun berdasarkan aspek OCB menurut Organ *et al* (dalam Titisari, 2014) yaitu: *Altruism* (Perilaku menolong), *Conscientiousness* (Kesungguhan dalam bekerja), *Sportsmanship* (Toleransi yang tinggi), *Courtesy* (Bersikap sopan), dan *Civic virtue* (Mengedepankan kepentingan bersama).

#### 2. Skala Kepuasan Kerja

Disusun berdasarkan aspek kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Smith *et al* (dalam Indrasari, 2017) yaitu kepuasan terhadap pekerjaan,

kesempatan terhadap gaji, kesempatan promosi, kepuasan terhadap supervisi, dan kepuasan terhadap rekan sekerja.

Kedua skala ini disusun dengan menggunakan skala *likert* yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan tentang sikap responden terhadap objek yang diteliti. Skala ukur dalam penelitian ini disusun berdasarkan dengan 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) dan responden diminta untuk memilih salah satu diantara empat kemungkinan jawaban yang tersedia. Pernyataan yang bersifat mendukung (*Favourable*) diberi skor sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1. Sedangkan untuk pernyataan yang tidak mendukung (*Unfavourable*) diberi skor sebagai berikut: Sangat Setuju (SS) diberi skor 1, Setuju (S) diberi skor 2, Tidak Setuju (TS) diberi skor 3, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 4.

## F. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian harus alat ukur yang baik. Alat ukur yang baik harus valid dan reliabel. Memiliki pengertian sebagai berikut:

### 1. Validitas

Menurut Azwar (2012) validitas diartikan dengan sejauh mana skala mampu secara akurat dan teliti mengungkapkan data tentang atribut yang dirancang untuk mengukurnya. Semakin tinggi validitas dari suatu instrumen, maka semakin baik instrument itu untuk digunakan. Sebaliknya

instrument yang memiliki validitas rendah maka instrument tersebut kurang baik (dalam Yusuf, 2014).

Indikator dalam skala dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung hasilnya lebih besar dari  $r$  tabel. Apabila nilai validitas dari setiap jawaban aitem lebih besar dari 0,3 maka aitem pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Sedangkan aitem dengan nilai validitas di bawah 0,3 maka aitem tidak diikutkan dalam penelitian atau dianggap gugur.

Untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini peneliti menggunakan Analisis *Korelasi Product Moment* dari *Karl Pearson*. Yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir soal untuk tiap responden dengan skor tiap total responden yang bersangkutan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan *SPSS versi 25.0 for windows*.

## 2. Reliabilitas

Definisi dari reliabilitas ini mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang mengandung makna seberapa tinggi kecermatan pengukuran (dalam Azwar, 2012). Wright-stone memperkuat pendapat tersebut, ia mengatakan bahwa reliabilitas sebagai suatu tingkat (*degree*) konsistensi atau kestabilan antara pengukuran pertama dan pengukuran ulangan dengan instrument yang sama (dalam Yusuf, 2014).

Analisis reliabilitas yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dan analisis data dilakukan dengan bantuan *SPSS versi 25.0 for windows*. Azwar (2012) mengatakan bahwa reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya

berada dalam rentang dari 0 sampai 1,00. Semakin mendekati angka 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Tetapi dalam pengukuran psikologi, koefisien reliabilitas yang mencapai angka 1,00 tidak pernah dijumpai.

Berdasarkan hal diatas, maka dalam penelitian ini suatu variabel yang menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* >0,60 dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel atau konsisten dalam mengukur.

### G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik korelasi dari Karl Pearson yaitu teknik korelasi *Product Moment*. Alasan peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti mempunyai tujuan untuk melihat hubungan antara satu variabel bebas yaitu Kepuasan Kerja dengan satu variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Sebelum analisis data dilakukan dengan menggunakan *product moment*, terlebih dahulu harus dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu meliputi:

- a. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian dari setiap variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji linearitas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan data dari variabel terikat.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijelaskan simpulan penelitian ini dan bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat digunakan bagi pihak tertentu.

#### A. Simpulan

Berpedoman pada hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dengan metode *r Product Moment*, diketahui bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,842$  dengan  $P = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki karyawan. Berdasarkan hasil ini juga berarti hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan dinyatakan diterima.
2. Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar  $r^2 = 0,709$ . Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkontribusi terhadap

*organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 70,9%, selebihnya 29,1% adalah kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

3. Secara umum, dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan tergolong tinggi. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil mean hipotetik (72,5) < mean empirik (84,75) dan selisihnya melebihi nilai satu SD (8,885) pada variabel kepuasan kerja. Dan pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB), mean hipotetik (62,5) < mean empirik (70,31) dan selisihnya melebihi nilai satu SD (7,452).

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diperoleh saran-saran sebagai berikut:

1. Saran Kepada PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti menyarankan kepada pihak PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir agar perusahaan meningkatkan, menjaga, dan mempertahankan kepuasan kerja pada karyawan. Hal ini karena akan berdampak pada peningkatan kemauan karyawan untuk terlibat dalam melakukan *organizational citizenship behavior* (OCB). Upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan *organizational citizenship behaviour* (OCB) karyawan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kerjasama kepada kelompok karyawan agar karyawan lebih terampil saat mengerjakan hal-hal baru, melaksanakan

outbound per tiga bulan atau enam bulan sekali, mengadakan sharing session, dan pemberian sistem *reward* setiap bulannya kepada karyawan yang berprestasi.

Upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan cara memberikan promosi jabatan kepada karyawan yang sudah beberapa kali mendapatkan reward agar lebih meningkatkan kegigihan karyawan, mengapresiasi atau mengakui hasil pekerjaan karyawan, dan menjaga relationship antara pimpinan dan karyawan agar tetap baik.

## 2. Saran Kepada Subjek Penelitian

Diharapkan kepada subjek penelitian untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam dirinya. Hal ini dapat dilakukan dengan menumbuhkan sikap solidaritas terhadap sesama karyawan, perilaku saling tolong menolong sesama karyawan, menjaga hubungan baik sesama rekan karyawan, meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap organisasi, meningkatkan perilaku toleransi terhadap lingkungan kerja dan meningkatkan perilaku sukarela terhadap kewajiban yang diberikan.

## 3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan permasalahan yang sama, maka diharapkan dapat menjadikan faktor-faktor lain yang berpengaruh sebagai faktor utama dalam penelitian selanjutnya. Yaitu terdiri dari komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, motivasi,

kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dan kepemimpinan transformasional.

Peneliti juga menyarankan agar memperluas subjek penelitian, menggunakan metode pengumpulan data yang lebih bervariasi dan meneliti di tempat yang berbeda agar hasil penelitian menjadi lebih baik lagi dan agar ruang lingkup menjadi lebih luas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anugerah, I., & olievia Prabandini Mulyana. (2019). *Psikologi Industri & Organisasi*. Jawa Timur : Bintang Surabaya.
- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beaumier, E., Boulanger, J., Corrigan, R., Doré, I., Girard, C., & Serroni, C. (2004). Organizational citizenship behavior: A case study of culture, leadership and trust. *Management Decision*, 42(1), 13–40. <https://doi.org/10.1108/00251740410504412>
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2 (Edisi II)*. Pustaka Pelajar.
- Budihardjo, A. (2011). *Organisasi Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*.
- Damayanti, R., Lubis, M. R., & Effendy, S. (2020). Hubungan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(2), 134–142. <https://doi.org/10.31289/tabularasa.v2i2.307>
- Darto, M. (1969). Peran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris (*the Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Individual Performance Improvement in the Public Sector*). *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1). <https://doi.org/10.24258/jba.v10i1.167>
- Hendrawan, AndiSucahyawati, H., & Indriyani, I. (2017). *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan Akademi Maritim Nusantara Andi. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 1(1), 39–48.
- Indrasari, D. M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi , Kreatifitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. *Yogyakarta: Indomedia Pustaka*, 1–85.
- Khasanah, P. (2019). *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tje5a>
- Kliza et al. (2017). Peran *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–9.
- Lepine, J. A., Erez, A., & Johnson D. E. (2002). *The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and MetaAnalysis*.

DOI: 10.1037//0021-9010.87.1.52

- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). *Developing the Psychological Capital of Resiliency Part of the Business Administration, Management, and Operations Commons, Management Sciences and Quantitative Methods Commons, and the Strategic Management Policy Commons*.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku organisasi. edisi sepuluh*. Penerjemah: Yuwono, V.A., dkk. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mandala, A. M. D., & Jufri, MuhammadHamid, A. N. (2009). *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit Makassar*. 2(1), 1–118.
- Manullang, M. (2002). *Dasar-Dasar Manajemen Ekonomi & Bisnis* (G. Mada (ed.); Cetakan 16). University Press.
- Nafi', C., & Indrawati, E. (2017). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Cv. Elfa'S Kudus. *Empati*, 6(3), 134–145.
- Newstrom, J., & Davis, K. (2007). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. McGraw-Hill.
- Prasetio, A. P., Yuniarsih, T., & Ahman, E. (2017). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking. *Universal Journal of Management*, 5(1), 32 - 38.
- Pratiwi, N. M. A. R. (2020). Meta-Analisis: Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 9(1), 11. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v9i1.3587>
- Rahmawati, T., & Prasetya, A. (2017). Analisis.faktor – faktor.yang.mempengaruhi. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Tetap Dan Karyawan Kontrak (Studi Pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang)*, 48(1).
- Robbins, S. P. dan J. (2006). *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- St, M. H. M. (2018). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*. July 2015.
- Sugandi, D. (2018). Pengaruh Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja terhadap *Intention Turnover* (Studi pada KAP di Bandung). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Tabatabaei, S. A. N., Takapoo, F., & leilaeyoun, A. (2015). *The Effective of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(1), 155–165. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v5-i1/1416>
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri & Organisasi : Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.
- Wiranti, N. N. (2020). *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun Bah Jambi*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/14615>
- Yusuf, M. (2014). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Cetakan ke). Jakarta : Prenadamedia Group.

## LAMPIRAN



## LAMPIRAN A

### Identitas Responden:

Nama / Inisial :  
Jenis Kelamin : L / P  
Usia :  
Status : DP / MP  
Masa Kerja :  
Jabatan / Posisi :

### Petunjuk Pengisian Skala:

1. Bacalah setiap pernyataan dengan baik dan teliti.
2. Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada setiap pernyataan yang paling tepat dan sesuai dengan diri dan kondisi Bapak/Ibu yang sebenarnya di kolom yang sudah disediakan.

### Keterangan:

**SS = SANGAT SETUJU**

**S = SETUJU**

**TS = TIDAK SETUJU**

**STS = SANGAT TIDAK SETUJU**

3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah untuk setiap pernyataan. Seluruh jawaban akan benar selama itu menggambarkan diri Bapak/Ibu.
4. Dimohon untuk menjawab semua pernyataan dan pastikan tidak ada nomor yang terlewat.
5. Peneliti memahami bahwa jawaban yang Bapak/Ibu berikan bersifat rahasia, maka peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang telah Bapak/Ibu berikan sesuai dengan standar profesionalitas dan kode etik penelitian. Peneliti hanya akan menggunakan informasi yang Bapak/Ibu berikan untuk kepentingan penelitian.

| NO  | PERNYATAAN   | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 1.  | Pekerjaan saat ini sudah sesuai dengan kemampuan saya.                                     |    |   |    |     |
| 2.  | Perusahaan memberikan kesempatan untuk naik jabatan berdasarkan kinerja karyawan.          |    |   |    |     |
| 3.  | Saya merasa senang dengan posisi yang saat ini saja.                                       |    |   |    |     |
| 4.  | Perusahaan menyediakan BPJS Kesehatan secara gratis kepada karyawan dan keluarga.          |    |   |    |     |
| 5.  | Gaji yang saya terima mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari.                               |    |   |    |     |
| 6.  | Tugas yang monoton membuat saya sering merasa bosan.                                       |    |   |    |     |
| 7.  | Perusahaan memberikan kebebasan dalam bekerja agar saya lebih bertanggung jawab.           |    |   |    |     |
| 8.  | Gaji yang saya terima kurang sesuai dibandingkan dengan yang diterima rekan kerja.         |    |   |    |     |
| 9.  | Pekerjaan yang diberikan perusahaan membuat saya merasa tertantang dalam menyelesaikannya. |    |   |    |     |
| 10. | Peluang promosi jabatan di perusahaan sangat besar.  |    |   |    |     |
| 11. | Saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan.                                    |    |   |    |     |
| 12. | Saya harus mencari penghasilan tambahan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.              |    |   |    |     |

| NO  | PERNYATAAN   | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 13. | Perusahaan tidak memberikan kesempatan untuk meningkatkan karir.                               |    |   |    |     |
| 14. | Gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.                                  |    |   |    |     |
| 15. | Atasan memberikan pengakuan atas keberhasilan saya dalam menyelesaikan pekerjaan.              |    |   |    |     |
| 16. | Promosi ditempat kerja saya dilakukan secara objektif dan transparan/terbuka.                  |    |   |    |     |
| 17. | Rekan kerja kurang menganggap keberadaan saya dalam perusahaan.                                |    |   |    |     |
| 18. | Gaji yang diberikan perusahaan kurang sesuai dengan kontribusi yang saya berikan.              |    |   |    |     |
| 19. | Menurut saya, promosi yang dilakukan perusahaan kurang adil.                                   |    |   |    |     |
| 20. | Saya merasa senang dan nyaman dengan rekan kerja saat ini.                                     |    |   |    |     |
| 21. | Atasan saya selalu bersifat objektif dalam mengambil keputusan.                                |    |   |    |     |
| 22. | Promosi jabatan tergantung pada atasan saya.   |    |   |    |     |
| 23. | Ada terlalu banyak persaingan dan perselisihan di tempat kerja saya.                           |    |   |    |     |
| 24. | Saya mendapatkan masukan dari atasan apabila mendapat kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. |    |   |    |     |

| NO  | PERNYATAAN  | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 25. | Atasan saya kurang mau menerima pendapat atau masukan dari karyawan.                          |    |   |    |     |
| 26. | Keadilan kebijakan promosi karyawan sudah diterapkan dengan baik di perusahaan                |    |   |    |     |
| 27. | Suasana kekeluargaan dalam bekerja kurang terbina dengan baik.                                |    |   |    |     |
| 28. | Atasan saya peduli terhadap ide yang diberikan karyawan.                                      |    |   |    |     |
| 29. | Rekan kerja membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan.                       |    |   |    |     |
| 30. | Atasan saya cenderung untuk lepas tangan dalam diskusi ketika menghadapi suatu masalah        |    |   |    |     |
| 31. | Atasan saya kurang tegas dalam memutuskan sesuatu.  |    |   |    |     |
| 32. | Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja, baik di dalam maupun di luar perusahaan. |    |   |    |     |
| 33. | Walaupun saya berhasil menyelesaikan pekerjaan, atasan tidak pernah memberikan apresiasi.     |    |   |    |     |

## LAMPIRAN B

| NO  | PERNYATAAN   | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 1.  | Saya siap mengulurkan tangan untuk membantu rekan kerja tanpa diminta.                           |    |   |    |     |
| 2.  | Dengan senang hati saya akan membantu rekan kerja yang pekerjaannya <i>overload</i> .            |    |   |    |     |
| 3.  | Izin keluar demi kepentingan pribadi sering saya lakukan.  |    |   |    |     |
| 4.  | Saya hanya focus dengan tugas yang diberikan oleh atasan.  |    |   |    |     |
| 5.  | Saya mengerjakan tugas yang diberikan dengan tepat waktu.  |    |   |    |     |
| 6.  | Saya mengabaikan pekerjaan rekan kerja yang terbengkalai karena tidak hadir.                     |    |   |    |     |
| 7.  | Saya bersikap terbuka dengan rekan kerja yang memiliki masalah dalam pekerjaan.                  |    |   |    |     |
| 8.  | Membantu rekan kerja hanya menghabiskan waktu kerja saya.  |    |   |    |     |
| 9.  | Meminta toleransi waktu pengerjaan tugas agar saya mendapat hasil yang lebih baik.               |    |   |    |     |
| 10. | Saya membantu karyawan baru beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan.                             |    |   |    |     |
| 11. | Saya sukarela mengerjakan tugas rekan kerja yang sedang sakit.                                   |    |   |    |     |
| 12. | Saya baru akan menyelesaikan pekerjaan ketika sudah mendekati batas waktu ( <i>deadline</i> nya) |    |   |    |     |
| 13. | Saya hadir di tempat kerja lebih awal dari jam yang ditentukan.                                  |    |   |    |     |
| 14. | Ketika ada masalah di kantor, saya berusaha tidak menjadikannya konsumsi publik di luar kantor.  |    |   |    |     |

| NO  | PERNYATAAN   | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 15. | Saya iri apabila ada karyawan lain yang naik pangkat.  |    |   |    |     |
| 16. | Meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja saya yang mengalami kesulitan.                                   |    |   |    |     |
| 17. | Saya terkadang merasa keberatan jika ada kebijakan baru yang dikeluarkan oleh perusahaan.                    |    |   |    |     |
| 18. | Dengan senang hati saya mengerjakan pekerjaan diluar <i>jobdesc</i> yang telah ditetapkan.                   |    |   |    |     |
| 19. | Mengeluh mengenai pekerjaan adalah hal yang wajar bagi saya.   |    |   |    |     |
| 20. | Semua peraturan perusahaan saya patuhi dengan baik.  |    |   |    |     |
| 21. | Saya membantu rekan kerja seperlunya saja jika diminta.  |    |   |    |     |
| 22. | Saya akan menjaga nama baik instansi dimata masyarakat.  |    |   |    |     |
| 23. | Saya lebih sering mendengarkan pendapat orang lain daripada memberikan pendapat pada saat rapat berlangsung. |    |   |    |     |
| 24. | Saya tidak mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.   |    |   |    |     |
| 25. | Saya membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi untuk menarik perhatian.                           |    |   |    |     |
| 26. | Pekerjaan rekan kerja yang <i>overload</i> bukan menjadi tanggung jawab saya.                                |    |   |    |     |
| 27. | Berusaha menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja saya.   |    |   |    |     |
| 28. | Berbagi informasi yang penting mengenai instansi tempat saya bekerja adalah hal yang wajar.                  |    |   |    |     |
| 29. | Saya senantiasa aktif hadir dalam kegiatan yang diadakan oleh instansi.                                      |    |   |    |     |

| NO  | PERNYATAAN  | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 30. | Lebih baik menghindari apabila rekan kerja saya sedang memiliki masalah.                        |    |   |    |     |
| 31. | Menerima segala kebijakan yang ditetapkan perusahaan meskipun tidak sesuai dengan harapan saya. |    |   |    |     |



**LAMPIRAN C**  
**DATA PENELITIAN**  
**DATA PENELITIAN KEPUASAN KERJA**

| NO  | AITEM |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | Total Skor |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------------|
|     | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33  |            |
| 1.  | 3     | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 99  |            |
| 2.  | 3     | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 104 |            |
| 3.  | 3     | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1  | 4  | 2  | 2  | 1  | 2  | 4  | 3  | 1  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 1   | 84         |
| 4.  | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3   | 109        |
| 5.  | 3     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 101        |
| 6.  | 4     | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3  | 2  | 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 1  | 3  | 4  | 3   | 101        |
| 7.  | 3     | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 107        |
| 8.  | 3     | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 107        |
| 9.  | 3     | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 94         |
| 10. | 3     | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 95         |
| 11. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 96         |
| 12. | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 96         |
| 13. | 3     | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 95         |
| 14. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 97         |
| 15. | 3     | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 96         |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|----|
| 16. | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2   | 91 |
| 17. | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 90  |    |
| 18. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 89  |    |
| 19. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 88  |    |
| 20. | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 91 |     |    |
| 21. | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 92  |    |
| 22. | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 88 |     |    |
| 23. | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 90  |    |
| 24. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 87  |    |
| 25. | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 90  |    |
| 26. | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 87  |    |
| 27. | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 91  |    |
| 28. | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 87  |    |
| 29. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 87  |    |
| 30. | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 86  |    |
| 31. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 90  |    |
| 32. | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 85  |    |
| 33. | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2  | 90  |    |
| 34. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 94  |    |
| 35. | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3  | 111 |    |
| 36. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3  | 95  |    |
| 37. | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 94  |    |
| 38. | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3  | 107 |    |
| 39. | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3  | 110 |    |
| 40. | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 87 |     |    |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 41. | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 109 |
| 42. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 43. | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 106 |
| 44. | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 111 |



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**DATA PENELITIAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**

| NO  | AITEM |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Total Skor |    |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|----|
|     | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |            |    |
| 1.  | 4     | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 93         |    |
| 2.  | 4     | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 93         |    |
| 3.  | 3     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 83         |    |
| 4.  | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 94         |    |
| 5.  | 4     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 93         |    |
| 6.  | 4     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 3  | 2          | 96 |
| 7.  | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 94         |    |
| 8.  | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 89         |    |
| 9.  | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 88         |    |
| 10. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 85         |    |
| 11. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 85         |    |
| 12. | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 93         |    |
| 13. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 90         |    |
| 14. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 87         |    |
| 15. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 85         |    |
| 16. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 86         |    |
| 17. | 4     | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 81         |    |
| 18. | 3     | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 80         |    |
| 19. | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 82         |    |
| 20. | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 81         |    |
| 21. | 3     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 82         |    |



## LAMPIRAN D

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

#### Reliability

#### Scale: Skala Kepuasan Kerja

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 44 | 100,0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 44 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,854             | 33         |

##### Item Statistics

|     | Mean | Std. Deviation | N  |
|-----|------|----------------|----|
| KK1 | 3,29 | ,458           | 44 |
| KK2 | 3,18 | ,387           | 44 |
| KK3 | 2,71 | ,695           | 44 |
| KK4 | 3,29 | ,727           | 44 |
| KK5 | 3,02 | ,543           | 44 |
| KK6 | 3,02 | ,753           | 44 |

|      |      |      |    |
|------|------|------|----|
| KK7  | 3,07 | ,720 | 44 |
| KK8  | 2,80 | ,694 | 44 |
| KK9  | 3,24 | ,484 | 44 |
| KK10 | 2,73 | ,915 | 44 |
| KK11 | 2,53 | ,625 | 44 |
| KK12 | 2,87 | ,757 | 44 |
| KK13 | 2,64 | ,484 | 44 |
| KK14 | 2,89 | ,532 | 44 |
| KK15 | 3,04 | ,298 | 44 |
| KK16 | 3,27 | ,447 | 44 |
| KK17 | 2,64 | ,712 | 44 |
| KK18 | 2,60 | ,618 | 44 |
| KK19 | 2,40 | ,618 | 44 |
| KK20 | 3,29 | ,506 | 44 |
| KK21 | 3,18 | ,535 | 44 |
| KK22 | 2,93 | ,688 | 44 |
| KK23 | 2,60 | ,580 | 44 |
| KK24 | 3,07 | ,495 | 44 |
| KK25 | 2,53 | ,588 | 44 |
| KK26 | 3,04 | ,638 | 44 |
| KK27 | 2,58 | ,657 | 44 |
| KK28 | 3,11 | ,532 | 44 |
| KK29 | 3,36 | ,484 | 44 |
| KK30 | 2,47 | ,726 | 44 |
| KK31 | 2,60 | ,580 | 44 |
| KK32 | 3,38 | ,490 | 44 |

|      |      |      |    |
|------|------|------|----|
| KK33 | 2,64 | ,679 | 44 |
|------|------|------|----|

## Item-Total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| KK1  | 92,73                      | 69,655                         | ,339                             | ,854                             |
| KK2  | 92,84                      | 66,907                         | ,613                             | ,846                             |
| KK3  | 93,31                      | 70,583                         | -,012                            | ,861                             |
| KK4  | 92,73                      | 65,064                         | ,455                             | ,847                             |
| KK5  | 93,00                      | 69,591                         | ,315                             | ,856                             |
| KK6  | 93,00                      | 74,227                         | -,298                            | ,870                             |
| KK7  | 92,96                      | 66,225                         | ,357                             | ,850                             |
| KK8  | 93,22                      | 73,995                         | -,297                            | ,869                             |
| KK9  | 92,78                      | 68,722                         | ,346                             | ,852                             |
| KK10 | 93,29                      | 60,256                         | ,693                             | ,837                             |
| KK11 | 93,49                      | 67,074                         | ,339                             | ,850                             |
| KK12 | 93,16                      | 68,816                         | ,323                             | ,858                             |
| KK13 | 93,38                      | 66,513                         | ,530                             | ,846                             |
| KK14 | 93,13                      | 67,936                         | ,309                             | ,851                             |
| KK15 | 92,98                      | 69,749                         | ,319                             | ,853                             |
| KK16 | 92,76                      | 68,507                         | ,300                             | ,851                             |
| KK17 | 93,38                      | 66,468                         | ,341                             | ,851                             |
| KK18 | 93,42                      | 65,477                         | ,507                             | ,846                             |
| KK19 | 93,62                      | 68,013                         | ,349                             | ,853                             |
| KK20 | 92,73                      | 65,109                         | ,682                             | ,843                             |
| KK21 | 92,84                      | 64,862                         | ,672                             | ,843                             |

|      |       |        |       |      |
|------|-------|--------|-------|------|
| KK22 | 93,09 | 71,537 | -,093 | ,863 |
| KK23 | 93,42 | 65,840 | ,505  | ,846 |
| KK24 | 92,96 | 67,407 | ,403  | ,849 |
| KK25 | 93,49 | 63,846 | ,718  | ,840 |
| KK26 | 92,98 | 65,522 | ,484  | ,846 |
| KK27 | 93,44 | 67,025 | ,323  | ,851 |
| KK28 | 92,91 | 65,946 | ,544  | ,846 |
| KK29 | 92,67 | 64,000 | ,865  | ,839 |
| KK30 | 93,56 | 66,162 | ,359  | ,850 |
| KK31 | 93,42 | 63,431 | ,775  | ,839 |
| KK32 | 92,64 | 64,098 | ,840  | ,840 |
| KK33 | 93,38 | 62,513 | ,741  | ,838 |

mean hipotetik :  $(29 \times 1) + (29 \times 4) : 2 = 72,5$

## Reliability

### Scale: Skala Organizational Citizen Behavior

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
|       | Valid                 | 44 | 100,0 |
| Cases | Excluded <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 44 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,834             | 31         |

**Item Statistics**

|       | Mean | Std. Deviation | N  |
|-------|------|----------------|----|
| OCB1  | 3,24 | ,435           | 44 |
| OCB2  | 2,84 | ,475           | 44 |
| OCB3  | 2,58 | ,543           | 44 |
| OCB4  | 2,31 | ,468           | 44 |
| OCB5  | 3,07 | ,252           | 44 |
| OCB6  | 2,60 | ,539           | 44 |
| OCB7  | 3,09 | ,288           | 44 |
| OCB8  | 2,58 | ,723           | 44 |
| OCB9  | 1,96 | ,208           | 44 |
| OCB10 | 3,16 | ,367           | 44 |
| OCB11 | 3,04 | ,298           | 44 |
| OCB12 | 2,56 | ,624           | 44 |
| OCB13 | 3,09 | ,596           | 44 |
| OCB14 | 3,16 | ,424           | 44 |
| OCB15 | 2,76 | ,857           | 44 |
| OCB16 | 3,00 | ,302           | 44 |
| OCB17 | 2,22 | ,420           | 44 |

|       |      |      |    |
|-------|------|------|----|
| OCB18 | 2,93 | ,539 | 44 |
| OCB19 | 2,49 | ,695 | 44 |
| OCB20 | 3,11 | ,682 | 44 |
| OCB21 | 2,24 | ,435 | 44 |
| OCB22 | 3,40 | ,495 | 44 |
| OCB23 | 2,40 | ,539 | 44 |
| OCB24 | 3,27 | ,618 | 44 |
| OCB25 | 2,82 | ,747 | 44 |
| OCB26 | 2,47 | ,726 | 44 |
| OCB27 | 3,24 | ,435 | 44 |
| OCB28 | 2,31 | ,557 | 44 |
| OCB29 | 3,07 | ,580 | 44 |
| OCB30 | 2,62 | ,535 | 44 |
| OCB31 | 2,89 | ,682 | 44 |

**Item-Total Statistics**

|             | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| OCB1        | 83,27                      | 43,655                         | ,578                             | ,823                             |
| <b>OCB2</b> | <b>83,67</b>               | <b>47,409</b>                  | <b>-,072</b>                     | <b>,841</b>                      |
| OCB3        | 83,93                      | 44,655                         | ,305                             | ,831                             |
| OCB4        | 84,20                      | 45,845                         | ,374                             | ,834                             |
| OCB5        | 83,44                      | 45,480                         | ,476                             | ,829                             |
| OCB6        | 83,91                      | 40,992                         | ,852                             | ,812                             |
| OCB7        | 83,42                      | 45,659                         | ,366                             | ,830                             |
| OCB8        | 83,93                      | 39,791                         | ,752                             | ,812                             |

|       |       |        |       |      |
|-------|-------|--------|-------|------|
| OCB9  | 84,56 | 47,343 | -,077 | ,837 |
| OCB10 | 83,36 | 45,871 | ,334  | ,832 |
| OCB11 | 83,47 | 45,755 | ,328  | ,831 |
| OCB12 | 83,96 | 41,453 | ,663  | ,817 |
| OCB13 | 83,42 | 43,522 | ,418  | ,827 |
| OCB14 | 83,36 | 44,962 | ,356  | ,829 |
| OCB15 | 83,76 | 39,234 | ,670  | ,814 |
| OCB16 | 83,51 | 46,256 | ,399  | ,833 |
| OCB17 | 84,29 | 44,165 | ,505  | ,826 |
| OCB18 | 83,58 | 49,022 | -,284 | ,849 |
| OCB19 | 84,02 | 45,249 | ,353  | ,838 |
| OCB20 | 83,40 | 41,336 | ,612  | ,818 |
| OCB21 | 84,27 | 44,927 | ,352  | ,829 |
| OCB22 | 83,11 | 42,192 | ,734  | ,817 |
| OCB23 | 84,11 | 44,192 | ,374  | ,828 |
| OCB24 | 83,24 | 49,689 | -,334 | ,853 |
| OCB25 | 83,69 | 40,356 | ,658  | ,816 |
| OCB26 | 84,04 | 39,998 | ,723  | ,813 |
| OCB27 | 83,27 | 43,927 | ,529  | ,825 |
| OCB28 | 84,20 | 46,573 | ,037  | ,839 |
| OCB29 | 83,44 | 45,434 | ,378  | ,835 |
| OCB30 | 83,89 | 41,328 | ,807  | ,814 |
| OCB31 | 83,62 | 50,604 | -,403 | ,858 |

mean hipotetik :  $(25 \times 1) + (25 \times 4) : 2 = 62,5$

## LAMPIRAN E

### UJI NORMALITAS DAN UJI LINEARITAS

#### NPar Tests

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | KepuasanKerja | OrganizationalC<br>itizenBehavior |
|----------------------------------|----------------|---------------|-----------------------------------|
| N                                |                | 44            | 44                                |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 84,75         | 70,31                             |
|                                  | Std. Deviation | 8,885         | 7,452                             |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,173          | ,182                              |
|                                  | Positive       | ,173          | ,177                              |
|                                  | Negative       | -,142         | -,182                             |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1,148         | 1,222                             |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,143          | ,101                              |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Means

##### Case Processing Summary

|  | Cases    |         |          |         |       |         |
|--|----------|---------|----------|---------|-------|---------|
|  | Included |         | Excluded |         | Total |         |
|  | N        | Percent | N        | Percent | N     | Percent |
| Organizational Citizenship Behavior * Kepuasan Kerja | 44       | 97,8%   | 1        | 2,2%    | 44    | 100,0%  |

**Report**

Organizational Citizenship Behavior

| Kepuasan Kerja | Mean  | N  | Std. Deviation |
|----------------|-------|----|----------------|
| 72             | 67,00 | 1  | .              |
| 74             | 62,00 | 2  | ,000           |
| 75             | 67,00 | 1  | .              |
| 76             | 62,33 | 6  | ,816           |
| 77             | 62,67 | 3  | 1,155          |
| 78             | 65,75 | 4  | 1,500          |
| 79             | 63,50 | 2  | 2,121          |
| 81             | 66,00 | 1  | .              |
| 83             | 78,50 | 2  | 10,607         |
| 84             | 68,60 | 5  | 1,342          |
| 85             | 74,00 | 2  | 7,071          |
| 91             | 81,00 | 1  | .              |
| 93             | 78,67 | 3  | 1,155          |
| 94             | 81,00 | 1  | .              |
| 96             | 80,00 | 3  | ,000           |
| 97             | 80,00 | 1  | .              |
| 98             | 76,67 | 3  | 3,215          |
| 99             | 76,67 | 3  | 3,215          |
| Total          | 70,50 | 44 | 7,429          |

**ANOVA Table**

|  | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----|-------------|---|------|
|  |                |    |             |   |      |

|   |                |                          |          |         |          |         |      |
|---|----------------|--------------------------|----------|---------|----------|---------|------|
|   | (Combined)     | 2142,050                 | 17       | 126,003 | 14,185   | ,000    |      |
| Organizational Citizen Behavior *<br>Kepuasan Kerja | Between Groups | Linearity                | 1682,171 | 1       | 1682,171 | 189,376 | ,000 |
|   |                | Deviation from Linearity | 459,879  | 16      | 28,742   | 3,236   | ,004 |
|   | Within Groups  |                          | 230,950  | 26      | 8,883    |         |      |
|   | Total          | 2373,000                 | 43       |         |          |         |      |

**Measures of Association**

|   | R    | R Squared | Eta  | Eta Squared |
|---|------|-----------|------|-------------|
| Organizational Citizen Behavior *<br>Kepuasan Kerja | ,842 | ,709      | ,950 | ,903        |

## LAMPIRAN F UJI KORELASI

### Correlations

**Correlations**

|                                   |                     | KepuasanKerja | OrganizationalC<br>itizenBehavior |
|-----------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------|
| KepuasanKerja                     | Pearson Correlation | 1             | ,842**                            |
|                                   | Sig. (2-tailed)     |               | ,000                              |
|                                   | N                   | 44            | 44                                |
| OrganizationalCitizenBehavi<br>or | Pearson Correlation | ,842**        | 1                                 |
|                                   | Sig. (2-tailed)     | ,000          |                                   |
|                                   | N                   | 44            | 44                                |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## LAMPIRAN G

### SURAT PENELITIAN



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

---

Nomor : 874/FPSI/01.10/VII/2022 05 Juli 2022  
 Lampiran : -  
 Hal : Riset dan Pengambilan Data

Yth. **Bapak/Ibu Kabag HRD**  
**PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

di  
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **Jessica Tiolina Torang Br. Marpaung**  
 NPM : **188600461**  
 Program Studi : Ilmu Psikologi  
 Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di **PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, Dolok Merangir** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate Dolok Merangir"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
 Pengabdian Kepada Masyarakat



**Jessica Tiolina Torang Br. Marpaung**  
 S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip





**BRIDGESTONE**  
**PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE**  
 Dolok Merangir, Pos Serbalawan 21155, North Sumatra, Indonesia  
 Tel. +62-622 64098, 64286, Fax. +62-622 64094

Dolok Merangir, 14 Juli 2022

Ref : HR/2222/2022

Kepada Yth :  
 Ibu. Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog  
 Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Universitas Medan Area Jl. Setiabudi No. 79/Jalan Sei Serayu No. 70 A  
 Medan : 20122

Hal : Keterangan Selesai Pengambilan Sampel Data

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Surat Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Medan Area No. 874/FPSI/01.10/VII/2022 pada tanggal 05 Juli 2022 perihal tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa Perusahaan kami dapat memberikan izin kepada Mahasiswa Universitas Medan Area sebagai mana yang disebutkan di bawah ini untuk dapat melakukan Pengambilan Data dalam menunjang penyelesaian tugas skripsi di Human Resource Department PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate mulai tanggal 07 Juli 2022 s/d 14 Juli 2022 dan telah menyelesaikan Pengambilan Sempel Data pada tanggal 14 Juli 2022.

Adapun Mahasiswa yang dimaksud sbb :

| No | MAMA                                | NPM       | PROGRAM STUDI  | Fakultas  |
|----|-------------------------------------|-----------|----------------|-----------|
| 1  | Jessica Tiolina Torang Br. Marpaung | 188600461 | Ilmu Psikologi | Psikologi |

Dengan ketentuan harus memenuhi syarat dan peraturan yang tersebut di bawah ini sebagai berikut :

- Perusahaan tidak menyediakan akomodasi dan uang saku.
- Perusahaan tidak menyediakan fasilitas dan biaya perobatan apabila terjadi kecelakaan pada saat melakukan Pengambilan Sampel Data.
- Mahasiswa wajib mematuhi semua peraturan K3 yang berlaku di PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.
- Mahasiswa diharapkan agar menjaga ketertiban dan kesopanan selama melakukan Pengambilan Sampel Data serta tidak dibenarkan melakukan pengambilan photo di lingkungan areal Pabrik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.
- Perusahaan tidak dapat memberikan Data atau Dokumen yang bersifat seperti laporan keuangan Perusahaan maupun laporan-laporan lainnya yang merupakan rahasia Perusahaan.
- Mahasiswa harus mengikuti Jam Kerja yang ditentukan oleh Perusahaan.
- Mahasiswa diwajibkan mengikuti Protokol Kesehatan untuk mencegah penularan Covid-19 di BSRE sebagai berikut :
  - Melampirkan Surat Keterangan sehat dari Dokter.
  - Melampirkan Hasil Rapid Test Antigen atau Kartu Vaksin ( Vaksin 1 atau 2 ).
  - Menggunakan Masker, selalu mencuci tangan dan tetap menjaga jarak saat beraktifitas di PT. BSRE.
  - Setiap memasuki Areal Pabrik PT. BSRE, wajib memakai tanda pengenalan dan melakukan Check Suhu Badan di Security Gate.
- Bagi Mahasiswa yang tidak mengikuti ketentuan sebagaimana disebutkan diatas akan diberikan sanksi administrasi berupa pembatalan izin Pengambilan Sampel Data.

Demikian disampaikan. Terimakasih.

cc : GM Adm  
File