

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) PADA
KARYAWAN DI PERUM LPPNPI CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

OLEH :

CHAIRUNISA

16.860.0264



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

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 9/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/21

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational
Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Perum LPPNPI
Cabang Medan

Nama : Chairunisa

NPM : 168600264

Bagian : Psikologi Industri Dan Organisasi

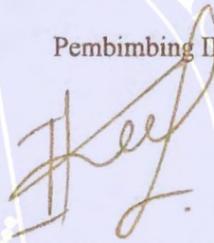
Diseujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing



Azhar Aziz S.Psi, M.A

Pembimbing II



Kharuddin S.Psi, M.Psi

Ka. Bagian



Arif Fachrian, S.Psi., M.Psi

Dekan



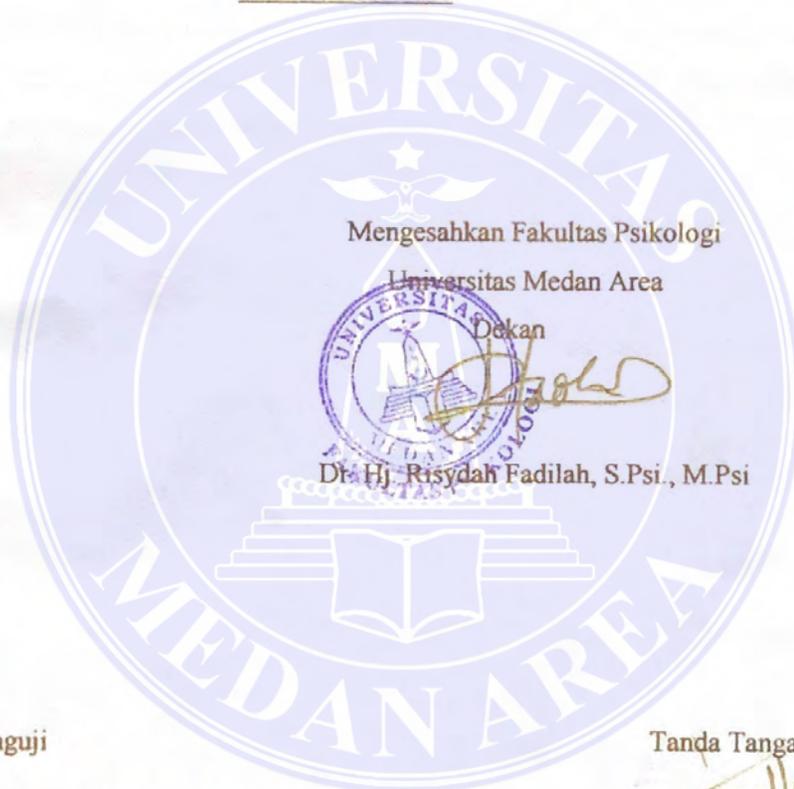
Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi., M.Psi

Tanggal Lulus : 01 Desember 2020

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

01 Desember 2020



Dewan Penguji

1. Prof. Dr, Abdul Munir, M.Pd
2. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi
3. Azhar Aziz, S.Psi, MA
4. Khairuddin, S.Psi, M.Psi

Tanda Tangan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan aturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini

Medan, 01 Desember 2020



Chairunisa

168600264

**HALAM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/
SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chairunisa
NPM : 168600264
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Perum LPPNPI Cabang Medan

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif/format-kan, mengelola dalam bentuk pembagian 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 sebenar-benarnya.

Dibuat di :

Medan

Pada tanggal :

01 - 12 - 2020

yang mengatakan
8CB10AHF875672997
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Chairunisa)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 20 Maret 1998 dari Ayah Ali Ruddin, S.Pd dan Ibu Dumasari. Penulis merupakan putri ketiga dari 4 bersaudara. Penulis memiliki 1 orang abang bernama Iqbal Arrasyid, A.Md, 1 orang kakak Dina Chairani, A.Md, dan 1 orang adik bernama Ibnu Rasyidin.

Tahun 2016 penulis lulus dari SMAS Dharmawangsa Medan dan pada tahun 2016 juga penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area di kelas A3 (2016)



Persembahan

Bismillahirraahmanirrahim

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Karena taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang memberiku kekuatan, memberikan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas nikmat dan kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya saya bisa sampai dititik ini. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Baginda Rasulallah Muhammad SAW, Kupersembahkan Karya yang Sederhana ini kepada Orang yang sangat Kukasihi dan Kusayangi

Mama dan Papa Tersayang

Sebagai tanda sayang, hormat dan terimakasih yang tak terhingga ananda persembahkan karya sederhana ini kepada Papa (Ali Ruddin, S.Pd) dan Mama (Dumasari) yang telah memberikan cinta dan kasih, sayang tiada tara, memberikan dukungan dan mengajarkan banyak hal. Dan berusaha memberikan semua apa yang di inginkan dan selalu berusaha mencukupi segala kebutuhan, yang takan mungkin bisa terbalas dengan apapun, ananda sadar selama ini belum bisa memberikan yang terbaik buat mama dan papa, tetapi Doa dari kalianlah yang selalu di harapkan. Sehat selalu Papa dan Mama semoga kelak ananda bisa membahagiakan kalian sebagai ucapan terima kasihku untuk semua yang telah kalian beri.

Saudara dan Orang Terdekatku

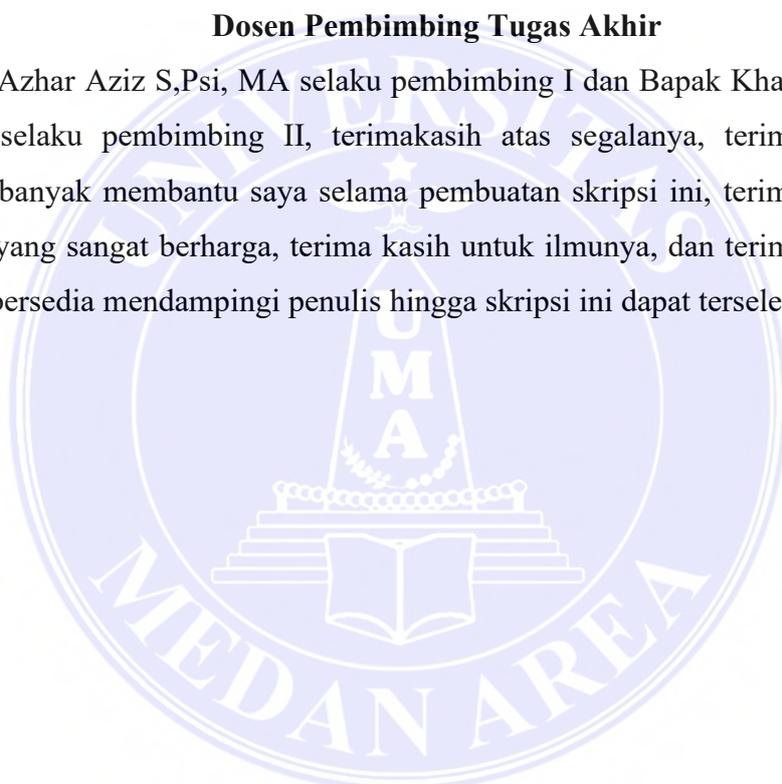
sebagai tanda terimakasih , kupersembahkan karya sederhana ini untuk Abang, kakak dan adikku tersayang (Iqbal, Dina, Ibnu), dan kepada orang yang telah ku anggap sangat dekat denganku (Furqaan Muhammad) terimakasih telah banyak membantu untuk menyelesaikan tugas ini. Semoga kita semua dalam lindungan Allah

Sahabat dan teman- temanku

Sebagai tanda terima kasih kupersembahkan skripsi untuk sahabat-sahabatku (Ririn, fidia, Suci, nadila, dan fifty), terima kasih juga untuk teman-temanku (bela, nisa, astri, ragil) terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis, dan menyediakan telinga untuk mendengarkan keluh kesahku, serta memberikan bantuan selaku aku membutuhkannya. Kepada teman-teman Psikologi 2016 khususnya kelas A3 yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena kalian juga aku bisa sampai dititik ini

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Bapak Azhar Aziz S, Psi, MA selaku pembimbing I dan Bapak Khairuddin S, Psi., M. Psi selaku pembimbing II, terimakasih atas segalanya, terimakasih sudah sangat banyak membantu saya selama pembuatan skripsi ini, terima kasih untuk waktu yang sangat berharga, terima kasih untuk ilmunya, dan terima kasih untuk selalu bersedia mendampingi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.



MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan,
karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan
kepada Tuhan berharaplah”

(Q.S Al- Insyirah :6-8)

“Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus kamu
jaga, sedangkan ilmu yang akan menjagamu”

(Ali bin Abi Thalib)

Education is the most powerful weapon which can use to change the
world

(Penulis)

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* (OCB) PADA KARYAWAN DI PERUM LPPNPI CABANG MEDAN

CHAIRUNISA

NPM: 168600264

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan Perum LPPNPI Cabang Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah 90 karyawan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan 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 menggunakan metode *Total sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan model skala Likert. Untuk menguji hipotesis yang diajukan dilakukan dengan menggunakan metode analisis data korelasi *product Moment* dari *Karl Pearson*. Berdasarkan hasil uji Korelasi *product Moment* dari *Karl Pearson* diketahui bahwa terdapat ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB), yaitu dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin positif *organizational citizenship behaviour* (OCB) yang dimiliki karyawan tersebut, begitu pula sebaliknya. Dimana $r_{xy} = 0,843$ dengan $p = 0,000$ berarti $< 0,050$. Adapun koefisien determinan $r^2 = 0,710$ yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkontribusi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) sebesar 71,0%, Mean hipotetik dalam penelitian ini untuk variabel kepuasan kerja sebesar 55 dan untuk variabel *organizational citizenship behaviour* (OCB) 65. Mean empirik pada kepuasan kerja sebesar 73,43 dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) sebesar 82,17. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima dengan hasil ada hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Kata kunci : *kepuasan kerja, organizational citizenship behaviour (OCB), dan karyawan.*

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN EMPLOYEES PERUM LPPNPI CABANG MEDAN

CHAIRUNISA

NPM: 168600264

This study aims to look at job relationship satisfaction with organizational citizenship (OCB) on part employees at Perum LPPNPI Cabang Medan. The sample in this study were 90 employees. The hypothesis proposed in this study is that there is a relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) in employees with the assumption that the higher the employee's job satisfaction, the higher the organizational citizenship behavior (OCB) of the employees. The sampling technique used the total sampling method. Data collection was carried out using a Likert scale model. To test the proposed hypothesis, it is done using correlation data analysis method of Karl Pearson's Moment product. Based on the results of Karl Pearson's Moment product correlation test, it is known that there is a positive relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB), that is, assuming that the higher the job satisfaction is, the more positive the organizational citizenship (OCB) behavior the adolescent has, as well as Ag. Where $r_{xy} = 0.843$ with $p = 0.000$ means < 0.050 . The determinant coefficient of $r^2 = 0.710$ which indicates that satisfaction contributes to organizational citizenship behavior (OCB) by 71.0%, the hypothetical mean in this study for the job satisfaction variable is 55 and for the organizational citizenship behavior variable (OCB) 65. Empirical mean on satisfaction work of 73.43 and organizational citizenship behavior (OCB) of 82.17. This means that the proposed hypothesis is accepted with the result that there is a working relationship with organizational citizenship behavior (OCB).

Keywords: *job satisfaction, organizational citizen behavior (OCB), and employees.*

KATA PENGANTAR

BismillahirrahmanirrahimAlhamdulillahilahirabbil'alamin. Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Perum LPPNPI Cabang Medan” sebagai salah satu syarat dalam memenuhi gelar Sarjana Psikologi.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi yang ditulis masih jauh dari kata kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk kedepannya. Selain itu, terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dari pihak-pihak yang turut serta dalam memberikan dukungan. Oleh karena itu, dengan segala hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M. EnG, M.ScH selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
3. Bapak Fadhil, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan terkait perkuliahan.
4. Bapak Arief Fachran, S.Psi, M.Psi, Selaku ketua bagian Psikologi Industri dan Organisasi.
5. Bapak Prof. Dr, Abdul Munir, M.Pd, Selaku Ketua penguji.

6. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi, Selaku Sekretari penguji.
7. Bapak Azhar Aziz, S.Psi, MA, Selaku Pembimbing I atas keikhlasan, kesabaran, dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi nasehat, dukungan, serta kepercayaan dalam penulisan skripsi ini, yang selalu meluangkan waktu.
8. Bapak Khairuddin, S.Psi, M.Psi, Selaku pembimbing II atas keikhlasan, kesabaran serta bimbingan dalam membantu peneliti penyusun skripsi ini, yang selalu melungkan waktu untuk membimbing, dan member nasehat serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Psikologi yang telah mengajarkan pengalaman berharga selama perkuliahan, tak pernah berhenti memberikan semangat dan motivasi, yang selalu menuntun mahasiswanya dalam hal kebaikan, serta staf fakultas psikologi yang telah banyak membantu peneliti dalam menyusun administrasi.
10. Airnav Medan yang telah bersedia dan memberi izin kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Orangtua saya Papa Ali Ruddin, S.Pd dan mama Dumasari yang tersayang, yang telah mendoakan, memberikan semangat dan agar peneliti tetap semangat dalam menyusun skripsi ini.
12. Kak Dina Chairani yang telah meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan penelitian dan Abang Iqbal Arrasyd Adik-adik Ibnu dan Rijal yangtelah banyak memberikan kasih sayang, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Aa Furqaan Muhammad yang telah sabar menemani dan memberikan motivasi dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
14. SahabattersayangRirin Tri Handayani, Suci Ramadhani, NurFidiaWati, Nadila Fitriyani, FifySa'adah. Ataskasih sayang dan kebahagiaan yang kalian berikan, untuk saling bercerita, memotivasi, dan berbagi, kebersamaan, serta support dan semangat kalian dalam membantu proses skripsi ini serta selalu mengingatkan saya dalam hal kebaikan.
15. Sahabat kecil bela dan nisa yang telah memberikan motivasi, semangat dan doa kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
16. Trio kwek-kwek Astri dan ragil yang memberi dukungan dan berbagi informasi dalam penyusunan skripsi dengan baik.
17. Para teletabiesku Wulan, Tata dan mutek yang memberi dukungan, berbagi informasi dalam penyusunan skripsi dengan baik.
18. Semua pihak yang telah memberi dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semuapihak yang tidakdapat peneliti sebutkansatupersatu, semoga Allah membalas semua kebaikan yang tertoreh dengan pencapaian impian kebahagiaan dunia dan akhirat. Aamiin

Medan, 01 Desember 2020
Penulis

Chairunisa
168600264

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SUB JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Karyawan	11
B. <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	11
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB).....	11
2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	15
3. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	19
4. Motif – motif Yang Mendasari <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	21

5. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dalam Perusahaan	22
C. Kepuasan Kerja	27
1. Pengertian Kepuasan kerja	27
2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	30
3. Aspek – aspek Kepuasan Kerja	31
4. Komponen – Komponen Kepuasan Kerja	33
D. Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Karyawan	35
E. Kerangka Konseptual	37
F. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Tipe Penelitian	39
B. Identifikasi Variabel Penelitian	39
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	39
1. <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	40
2. Kepuasan Kerja	40
D. Subjek Penelitian	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
3. Teknik Pengambilan Sampel	41
E. Metode Pengumpulan Data	42
1. Skala <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	42
2. Skala Kepuasan Kerja	42
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	43
1. Validitas	43
2. Reliabilitas	44
G. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Orientasi Kancan Penelitian	46
B. Persiapan Penelitian	47
1. Persiapan Administrasi	47
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian	48
3. Pelaksana Penelitian	51
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	54

1. Uji Asumsi.....	54
2. Hasil Perhitungan Analisis Data.....	56
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	57
D. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

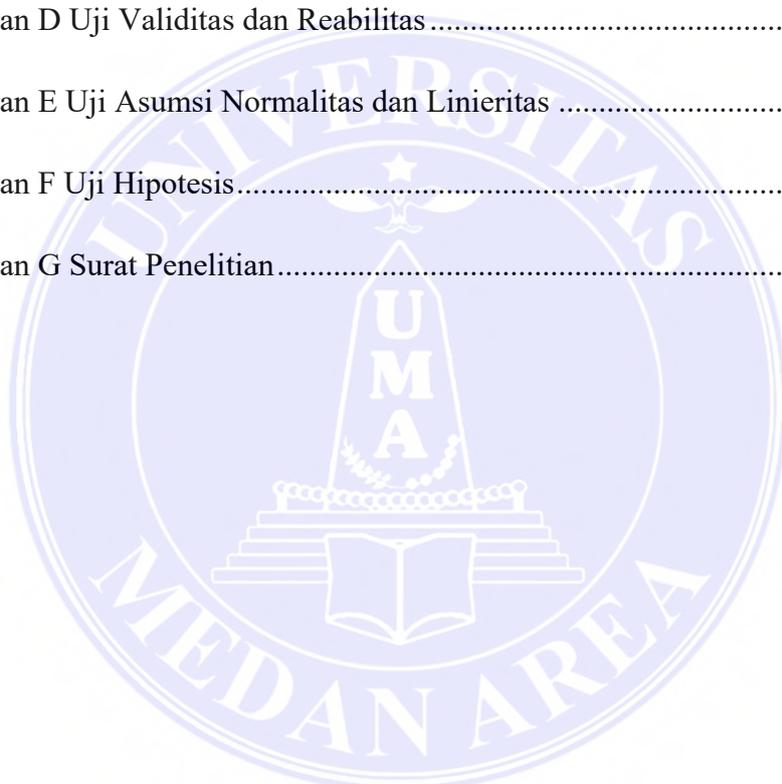


DAFTAR TABEL

Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Kerja.....	48
Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Organizational Citizenship Behavior (OCB)	50
Distribusi Penyebaran Butir Pernyataan Skala Kepuasan kerja.....	52
Distribusi Penyebaran Butir Pernyataan Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	53
Table hasil uji reliabilitas alat ukur.....	54
Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	55
Rangkuman Hasil Uji Linearitas	56
Rangkuman Uji Hipotesis	57
Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Skala Kepuasan kerja.....	70
Lampiran B <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	73
Lampiran C Data Penelitian	75
Lampiran D Uji Validitas dan Reabilitas	83
Lampiran E Uji Asumsi Normalitas dan Linieritas	89
Lampiran F Uji Hipotesis.....	92
Lampiran G Surat Penelitian.....	93



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan adalah salah satu bentuk dari organisasi yang merupakan wadah kerja sama dari sekumpulan orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia atau Perum LPPNPI ialah melaksanakan penyediaan jasa pelayanan navigasi penerbangan sesuai dengan standar yang berlaku untuk mencapai efisiensi dan efektivitas penerbangan dalam lingkup nasional dan internasional. Sebagai Perusahaan Umum yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan navigasi penerbangan di Indonesia.

Sebelum terbit Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan dan Peraturan Pemerintah (PP) nomor 77 Tahun 2012 tentang Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI), pengelolaan sistem navigasi penerbangan ditangani langsung oleh PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) serta Kementerian Perhubungan yang mengelola bandara-bandara Unit Pelayanan Teknis di seluruh Indonesia. Pelayanan navigasi yang sebelumnya dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) serta UPT diserahkan kepada Perum LPPNPI atau yang lebih dikenal dengan AirNav Indonesia.

Terhitung tanggal 16 Januari 2013 pukul 22:00 WIB, seluruh pelayanan navigasi yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero) dialihkan ke AirNav Indonesia. AirNav Indonesia merupakan tonggak sejarah dalam dunia penerbangan nasional bangsa Indonesia, karena AirNav Indonesia merupakan satu-satunya penyelenggara navigasi penerbangan di Indonesia (www.airnavindonesia.co.id).

Menurut Khairuddin (2020) Perusahaan harus memperhatikan sisi sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berarti untuk kemajuan perusahaan. Perusahaan pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut Fathoni (2006) Karyawan menjadi pelaksana yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi pikiran dan sikap terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Menurut Robbins (dalam Fahmi, 2016), organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama.

Di berbagai instansi pemerintahan, peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dianggap vital dan sangat menentukan kinerja organisasi. Selain sebagai unsur yang unik dari perilaku individu dalam dunia kerja. Karena menjadi

karakteristik individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan pegawai lainnya, suka menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, (Darto, 2014).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerja sama. Diharapkan dengan suasana yang seperti itu maka ketegangan diantara para karyawan dapat dikurangi dan karena suasana yang mendukung diharapkan produktivitas karyawan meningkat, sehingga akan tercapai keefektifan dengan keefisienan. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) seperti melakukan hal-hal positif pada perusahaan ataupun sesama rekan kerja yang terdapat pada diri individu karyawan.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) menurut Organ (dalam Titisari, 2014) merupakan perilaku individual bebas untuk menentukan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif. Sedangkan menurut Motowidlo (dalam Nazmah, Emmy, dan Sri, 2014) *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan suatu bagian dari perilaku individu.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) diharapkan pegawai dapat lebih menyatu dengan lingkungan pekerjaannya dan dapat melakukan pekerjaan dengan sukarela, dapat mengurangi perselisihan, dan efisiensi meningkat. Sedangkan Menurut Markozy (dalam Titisari, 2014), karyawan yang baik (*good citizens*)

adalah cenderung untuk menampilkan *Organizational citizenship behavior* (OCB) di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak *Organizational citizenship behavior* (OCB).

Teori diatas dapat disimpulkan dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diharapkan pegawai dapat lebih menyatu dengan lingkungan pekerjaannya dan dapat melakukan pekerjaan dengan sukarela, dapat mengurangi perselisihan, dan pekerjaan menjadi efisien, dan juga merupakan kebiasaan atau perilaku yang dilakukan secara sukarela, tidak merupakan bagian dari pekerjaan formal, serta secara tidak langsung dikenali oleh sistem *reward*.

Peneliti melakukan observasi secara langsung di Perum LPPNPI Cabang Medan. Menurut hasil observasi peneliti mengetahui adanya *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan, Dilihat dari faktor-faktor *Organizational citizenship behavior* (OCB) ternyata memiliki hubungan yang signifikan adanya hubungan variabel terikat dengan variabel bebas. Wibowo (dalam hayu dan agung, 2014) mengatakan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor determinan utama dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pekerja. Pekerja yang puas akan lebih suka berbicara positif tentang organisasinya.

Robbins (dalam titisari, 2014) bahwa karyawan yang puas cenderung berbicara yang positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka, dengan kata lain karyawan tersebut menunjukkan perilaku organisasi yang memberi kinerja melebihi harapan normal organisasi yang sering disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan dengan kepuasan kerja.

McNeely dan Meglino (Muchinsky, 2003) Mengatakan bahwa OCB ada yang bersifat *individual-directed* (OCB-I) dan ada yang bersifat *organization-directed* (OCB-O). OCB-O berkaitan dengan bagaimana tanggapan karyawan terhadap karakteristik pekerjaan mereka. OCB-I berlawanan dengan OCB-O, OCB-I lebih berkaitan dengan perilaku seperti membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang tidak membawa dampak langsung dalam proses transaksi antar individu dengan organisasi.

Berdasarkan hasil pengamatan fenomena pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang terjadi yaitu menurut hasil observasi yang bersifat individual, karyawan lama enggan membantu karyawan baru mengenai pekerjaan yang telah diberikan perusahaan. Pada saat jam kerja ada karyawan berbincang-bincang, merokok pada saat jam kerja, bahkan ada karyawan yang bermain *game* dan menonton *youtube* di komputer untuk mengisi waktu. Beberapa karyawan lebih memilih untuk melakukan kegiatan lain daripada membantu karyawan lain yang belum selesai mengerjakan tugasnya dan akan membantu jika mendapatkan perintah dari atasan.

Menurut hasil observasi yang bersifat *organization*, Karyawan sudah sangat baik menyimpan informasi diperusahaan, datang tepat waktu, mengikuti peraturan perusahaan, namun antara karyawan ada yang mengeluh dari pekerjaannya sendiri bahkan memiliki permasalahan pribadi antara karyawan tapi mereka lebih memilih untuk tidak membesarkan masalah.

Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap karyawan Perum LPPNPI cabang Medan :

“Kami terbiasa disiplin karena sebagian besar karyawan yang bekerja di Airnav dan kami rata-rata berasal dari sekolah kedinasan, jadi ada basic untuk disiplin dan terbiasa sampai sekarang, melakukan apapun tepat waktu. Seneng aja kerja disini, dari segi gaji oke, apalagi fasilitas dikantor itu lengkap kita bebas make, ada tempat tidur juga banyak kaya kamar asrama kuliah dulu. Jadi nyaman banget kerja disini. Menurut kakak pribadi sih kadang gak suka ketika ada karyawan yang cuti harus dibantu padahal kerjaan masih numpuk, harus siap siaga untuk menjawab telfon, kalau lagi konsen dan ngerasa terganggu kerjaan kakak, tapi kalau senggang dan pekerjaan kakak selesai pasti bantu sesuai kemampuan juga sih.”(wawancara personal pada fh)

“Aku sama temen kerja sering saling membantu kalau ada masalah pekerjaan. Tapi kalau ada karyawan baru buat bantu itu kaya kurang ya soalnya kan bukan tugas aku juga, dan pun masih banyak karyawan yang lain buat bantuin. Cuman kalau disuruh sama atasan mau ga mau aku harus bantu juga sih. Saling menghormati disini karena kan dari kuliah udah menjadi suatu kewajiban dan pun kalau ada konflik gitu untuk di lingkungan kerja jarang dan gak dibawa kedalam kerja, karena pekerjaan ini menyangkut dengan nyawa orang banyak jadi harus profesional dan kita juga harus kerja tim biar gak ada masalah yang serius” (wawancara personal pada yp).

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa sesama karyawan masih merasa bahwa jika bukan tugas mereka, mereka tidak akan membantu karyawan sebelum mendapatkan perintah dari atasan. Karyawan merasa terganggu dan kurang kesediaan untuk membantu ketika karyawan yang lain sedang absen kerja dan merasa itu menjadi beban pekerjaan bagi mereka. Sedangkan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaannya dan mencintai pekerjaannya. Menurut Badriyah (dalam danar dan endang, 2017) kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

Menurut Munhurrun (dalam puspitawati dan riana, 2018) Perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal. Mathis dan Jackson (dalam sopiah, 2008) mengemukakan “*Job satisfaction is a positive emotional state resulting one’s job experience*” yang artinya kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman kerja.

Menurut Sutrisno (2009) Ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yang pertama adalah faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan. Kedua adalah faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan dengan atasannya, ketiga adalah faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, dan sebagainya. Keempat adalah faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.

Kepuasan adalah perasaan senang, suka, gembira dan lega karena sudah terpenuhi hasrat dan harapan hatinya. Merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. Karyawan yang puas akan tampak lebih mungkin berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain.

Berdasarkan hasil pengamatan fenomena pada variabel kepuasan kerja, menurut hasil observasi karyawan merasa puas karena pekerjaan mereka sesuai dengan kemampuan dan sudah menguasai keterampilan dalam menggunakan

computer dan mesin teknisi, dan menguasai sesuai dengan divisi masing-masing. Karyawan merasa puas setelah mereka berhasil mengerjakan tugas yang menjadi bagiannya, dan juga suasana lingkungan perusahaan sangat mendukung dalam menyelesaikan tugas para karyawan.

Pada dasarnya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan, melakukan pekerjaannya yang sesuai aturan dan tugasnya masing-masing. Karyawan yang sudah melaksanakan tugasnya dianggap sudah merasakan kepuasan kerja sehingga dapat membantu tugas karyawan lain yang belum selesai. Tetapi hanya sedikit karyawan lain yang berinisiatif untuk membantu karyawan yang lain. Karyawan memiliki tingkat *Organization Citizenship Behavior* (OCB) yang kurang tinggi tetapi tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Karena seharusnya jika karyawan memiliki *Organization Citizenship Behavior* (OCB) yang baik maka kepuasan kerjanya juga baik.

Berdasarkan pemahaman dan uraian diatas, yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki adanya hubungan dengan kepuasan kerja. Maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Hubungan Antara Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Perum LPPNPI Cabang Medan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, Peneliti melihat masalah yang ada yaitu karyawan sangat fokus dalam mengerjakan pekerjaannya, merasa sudah puas dalam pekerjaannya dan tidak membantu pekerjaan yang bukan tugasnya bahkan kurang membantu secara suka rela ketika sesama rekan

kerja mengalami kesulitan, dan masih ada beberapa karyawan tidak ikut berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan. Padahal yang seharusnya adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang positif ditimbulkan oleh kepuasan kerja.

Sikap karyawan yang mampu bekerja dengan baik, menyelesaikan tugas tepat waktu dan bahkan membantu pekerjaan orang lain, dapat menjadi hal positif bagi perusahaan dan perusahaan tersebut menjadi baik. Berdasarkan uraian di atas, maka timbul identifikasi masalah yaitu apakah kepuasan kerja pada karyawan melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

C. Batasan Masalah

Pada penelitian Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) peneliti membatasi masalahnya. Dengan demikian peneliti membatasi masalah agar dapat dilakukan lebih fokus, Oleh karena itu, peneliti memandang permasalahan yang diangkat dan perlu dibatasi variabelnya yaitu kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan lokasi yang diteliti pada kantor pusat di Perum LPPNPI Cabang Medan.

D. Rumusan Masalah

Terdapat rumusan masalah pada penelitian ini maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut “Apakah terdapat Hubungan Antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Perum LPPNPI Cabang Medan?”

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat apakah adanya Hubungan Antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Perum LPPNPI Cabang Medan

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperluas ruang lingkup pengetahuan mengenai Hubungan Antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Serta dapat dipakai untuk mengembangkan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi pada khususnya, serta memperkaya sumber pengetahuan dan memberikan data-data empiris serta penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi organisasi bahwa dengan dilakukannya optimalisasi dalam penelitian yang berkaitan dengan memberikan pemahaman tentang kepuasan kerja bahwa karyawan merasa puas dengan apa yang dihasilkan dari pekerjaannya dan mungkin berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain. Dan juga diharapkan sebagai bahan masukan maupun tambahan informasi tentang kepuasan kerja dan *Organization citizenship behavior* (OCB)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

Menurut Hasibuan (dalam Manullang, 2002), karyawan adalah orang penjual jasa, (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana.

Adapun pengertian karyawan/tenaga kerja dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) karyawan adalah orang bekerja pada suatu lembaga dengan mendapatkan gaji/upah. Menurut undang-undang tahun 1969 tentang ketentuan-ketentuan pokok mengenai tenaga kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencarian.

B. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

1. *Pengertian Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* diperkenalkan oleh Organ diawal tahun 1980-an. Namun jauh sebelum tahun tersebut Bernard, (dalam titisari, 2014) telah menggunakan konsep sejenis OCB dan menyebutnya sebagai kerelaan bekerjasama (*willingness to cooperate*). Secara singkat, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menunjukkan

suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang secara tidak langsung berkaitan dengan sistem pengimbangan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku seseorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelangannya, Budiardjo (dalam titisari, 2014).

Bateman dan Organ (dalam titisari, 2014). Mayoritas penelitian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) telah fokus pada pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada kinerja individual dan organisasional. Organ (dalam titisari, 2014) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. Organ lebih lanjut memperinci bahwa perilaku kewarganegaraan organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

Menurut Tisnawati dan Priansa (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal pegawai, namun mampu mendukung organisasi untuk beroperasi secara lebih efektif dan efisien melalui peningkatan kinerja organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai

sehingga jika tidak mampu ditampilkan oleh pegawai pun maka pegawai tersebut tidak akan memperoleh sanksi.

Beberapa defenisi mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga diungkapkan oleh oleh para ahli lainnya, salah satunya oleh Robbins & Judge dalam Wasposito (dalam Titisari, 2014) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Aldag dan Rasckhe (dalam Titisari, 2014) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas kerja, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku kerja yang melebihi persyaratan kerja dan turut berperan dalam kesuksesan organisasi. Seorang pegawai mendemonstrasikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan cara membantu rekan sekerja dan pelanggan, melakukan kerja ekstra jika dibutuhkan, dan mencari jalan untuk memperbaiki produk dan prosedur.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah tipe spesial dari kebiasaan kerja yang mendefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal, Hoffman (dalam tisnawati dan priansa, 2018). Robbins dan Coulter (dalam tisnawati dan priansa, 2018) menyatakan, bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku bijaksana yang bukan bagian dari pekerjaan resmi pegawai, melainkan dengan adanya perilaku ini dapat membuat organisasi menjadi efektif.

Organization Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individual yang bersifat “*discretionary*” yang tidak secara langsung diakui oleh sistem *reward* formal dan secara bersama-sama akan mendorong fungsi organisasi lebih efektif Organ (dalam titisari, 2014). Terdapat bukti bahwa individu yang menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki kinerja lebih baik, Podsakoff dan MacKenzei (dalam titisari, 2014).

Perilaku yang bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka disebut sebagai perilaku di luar peran (*extra-role behavior*), perilaku ini merupakan perilaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan, walau tidak terdeskripsi secara formal karena akan meningkatkan efektifitas dan kinerja.

Sementara itu Dyne, dkk (dalam titisari, 2014) yang mengusulkan konstruksi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

Dalam penelitian Djati (dalam titisari, 2014) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, di mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Definisi yang sedikit berbeda ditawarkan oleh Organ (dalam titisari, 2014), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan. Fokus dari konsep ini adalah mengidentifikasi perilaku karyawan yang seringkali diukur dengan menggunakan alat ukur kinerja karyawan yang tradisional.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang tidak diperintahkan secara formal, perilaku menolong, bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengutamakan kepentingan organisasi serta tidak berkaitan dengan sistem *reward*.

2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Faktor-faktor internal pembentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan hal yang penting dalam organisasi. Maka penelitian ini berusaha mencari variabel-variabel yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan dapat diidentifikasi oleh berbagai faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB). Untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulkan atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Organ, dkk. (dalam titisari, 2014) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu:

a. Faktor Internal

Berasal dari diri karyawan sendiri, antara lain adalah :

1) Kepuasan Kerja

Faktor internal yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), salah satunya yang terpenting adalah kepuasan kerja, pernyataan tersebut sangat logis bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Robbins (dalam titisari, 2014). Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka menurut Robbins (dalam titisari, 2014).

Organ dan Bateman (dalam titisari, 2014) menyatakan bahwa semua dimensi dari kepuasan kerja seperti *work, co-worker, supervision, promotions, pay* dan *overall* berkolaborasi positif dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Permis utama

dari teori ini adalah kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara apa yang diharapkan di dalam pekerjaan dengan apa yang diterima. 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, Robbins (dalam Titisari, 2014).

2) Komitmen Organisasi

Faktor lain yang berperan dalam membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan adalah komitmen organisasi. Seorang karyawan berhak untuk mencapai seluruh impiannya berdasarkan orientasi *personalitinya*. Organisasi yang baik adalah yang dapat membantu karyawannya untuk melakukan aktualisasi diri atau menggapai impiannya.

3) Kepribadian

Organ berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan indikator yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut 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).

4) Moral Karyawan

Moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi.

Penerapan hukum umum moralitas tersebut dalam berbagai hubungan kemanusiaan dalam organisasi, maka hal tersebut akan membentuk moralitas perilaku organisasi.

5) Motivasi

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

b. Faktor Eksternal

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dipengaruhi oleh faktor eksternal adalah :

1) Kepemimpinan Situasional

Variabel lain yang dapat membentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah gaya kepemimpinan. Menurut Hersey dan Blanchard (dalam Titisari, 2014), pemimpin adalah seseorang yang dapat memengaruhi orang lain atau kelompok untuk melakukan unjuk kerja maksimum yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan organisasi.

2) Kepercayaan Pada Pimpinan

Faktor lain yang menjadi perhatian adalah kepercayaan terhadap pimpinan (*trust in leader*). Kepercayaan pada pimpinan adalah sama atau lebih penting untuk efektifitas organisasi.

3) Budaya Organisasi

Menurut pandangan antropologis, budaya didefinisikan sebagai program mental kolektif dari orang-orang dalam suatu masyarakat yang mengembangkan nilai-nilai kepercayaan dan perilaku yang sama.

4) Kepemimpinan Transformasional

Tanggung jawab utama dari seorang pimpinan organisasi adalah mengarahkannya bawahan ke arah pencapaian tujuan organisasi dengan jalan mengartikulasikan misi, visi, strategi, dan sasaran-sasaran, Zaccaro dan Klimoski (dalam titisari, 2014).

Berdasarkan beberapa pendapat tokoh di atas maka faktor-faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat disimpulkan di antaranya faktor internal yang berasal dari kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan motivasi, sedangkan faktor eksternal yang berasal dari luar diri karyawan yaitu, kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional.

3. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ, dkk. (dalam titisari, 2014) dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

a. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi 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. dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportsmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* 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*. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber

yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

William dan Anderson (dalam Titisari, 2014) ini menggunakan dua kategori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu, OCB-I dengan dimensi *altruism, courtesy, peacekeeping, dan cheerleading*. Dan OCB-O dengan dimensi *conscientiousness, civic virtue, dan sportsmanship* untuk memperjelas konsep perilaku diluar peran karyawan. Alasan William dan Anderson dalam menggunakan dua kategori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah untuk menghindari kebingungan pada pengukuran yang dikembangkan.

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

4. Motif – motif Yang Mendasari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Seperti halnya sebagian besar perilaku yang lain, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sesuatu yang masuk akal bila kita menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara rasional. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi berasal dari kajian McClelland dan rekan-rekannya (dalam Tisnawati dan Priansa, 2018) dan Menurut McClelland, dkk. manusia memiliki tiga tingkatan motif, yaitu :

1) Motif Berprestasi

Motif berprestasi mendorong orang untuk menunjukkan suatu standard keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi.

2) Motif Afiliasi

Motif afiliasi mendorong orang mewujudkan, memelihara, serta memperbaiki hubungan dengan orang lain

3) Motif Kekuasaan

Motif kekuasaan mendorong orang untuk mencair status dan situasi di mana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ada tiga motif-motif yang mendasari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu berprestasi, afiliasi, kekuasaan.

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

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja organisasi, diadaptasi dari Podsakoff, dkk, 200, (dalam Titisari, 2014), 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 dilingkungan 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.

Dari penjelasan diatas untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) 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.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan kerja

Menurut Umam (2010) Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya.

Menurut Wijono (2010) Ada pernyataan yang mengatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan yang menyenangkan, merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya, Penjelasan kepuasan kerja tersebut dipertegas oleh Wagner III & Hollenbeck (1995) yang mengutip ungkapan Locke (dalam Wijono, 2010) bahwa kepuasan kerja adalah : *“A pleasurable feeling that result form the perpection that one’s job fulfils or allows for the fulfillment of one’s important job values.”* .

Menurut Sutrisno (2009), 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 realitas yang dirasakan karyawan, sehingga menimbulkan suatu bentuk reaksi emosional yang terwujud 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.

Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja ternyata merupakan topik yang sangat populer dikalangan ahli psikologi industri dan manajemen. Hal ini terbukti 30 tahun terakhir ini para ahli tersebut mengadakan penelitian-penelitian tentang kepuasan kerja karyawan yang bekerja di industri-industri besar. Menurut Robinson & Connors (dalam Sutrisno, 2009), kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, industri, dan masyarakat. Kepentingan individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka.

Handoko (dalam Sutrisno, 2009) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat bekerja baik, penuh

semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Pendapat tersebut didukung oleh Strauss dan Seyles (dalam Sutrisno, 2009), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya. Apabila seseorang senang terhadap pekerjaannya, maka orang tersebut puas terhadap pekerjaannya. Menurut Tiffin (dalam Sutrisno, 2009), mengemukakan kerja berhubungan erat dengan sikap diri karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan.

Menurut Sutrisno (2009), Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerja. Perilaku karyawan yang menopang pencapaian tujuan organisasi adalah merupakan sisi lain yang harus diperhatikan, di samping penggunaan mesin-mesin modern sebagai hasil kemajuan bidang teknologi.

Menurut Herzberg (Dwi, 2017), ciri perilaku pekerja yang memiliki kepuasan kerja adalah mereka yang mempunyai motivasi untuk bekerja yang lebih tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya.

ketidakpuasan karyawan dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisai maupun individual. Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya, dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Bentuk perilaku agresif, misalnya melakukan sabotase, sengaja membuat kesalahan dalam kerja, menentang atasan, atau sampai pada aktivitas pemogokan.

Dari uraian di atas, bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivias kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresif yang pasif.

2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Menurut Blum (dalam Sutrisno, 2009), Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

a. Faktor individual.

Meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.

b. Faktor sosial.

Meliputi hubungan hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.

c. Faktor utama dalam pekerjaan.

Meliputi upah, pengawasan ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Menurut Sutrisno (2009), seorang karyawan akan merasa puas dalam kerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Andai kata yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka harus ada, maka terjadi tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menurut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan terhadap kerja. Makin besar perbedaannya ini akan makin besar pula ketidakpuasan karyawan.

Dari uraian diatas ada beberapa faktor kepuasan kerja yang dapat disimpulkan yaitu, faktor kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh faktor individu, sosial dan utama dalam pekerjaan.

3. Aspek – aspek Kepuasan Kerja

Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Jewell dan Siegall (1998) yaitu aspek psikologis, aspek fisik, aspek sosial, aspek finansial, yaitu :

a. Aspek Psikologis

Berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

b. Aspek sosial

Berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.

c. Aspek fisik

Berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.

d. Aspek finansial

Berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Gibson (dalam Sopiah, 2008) menyebutkan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan kerja, yaitu : upah, pekerjaan, promosi, penyelia dan rekan kerja.

Ada beberapa aspek-aspek kepuasan kerja dari beberapa menurut para ahli yang dapat disimpulkan yaitu, psikologi, fisik, sosial, upah, promosi, penyelia dan rekan kerja.

4. Komponen – Komponen Kepuasan Kerja

Pertama kepuasan kerja adalah suatu fungsi dari nilai-nilai (*values*). Selanjutnya Locke (dalam Wijono, 2010), memberi batasan bahwa nilai-nilai dipandang dari segi “keinginan seseorang baik yang disadari ataupun tidak, biasanya berkaitan dengan apa yang diperolehnya.” Locke membedakan antara nilai-nilai dan kebutuhan, ia mengatakan bahwa kebutuhan adalah suatu “tujuan yang disyaratkan” paling dasar seperti kebutuhan oksigen dan air. Nilai-nilai, di lain sisi disebut sebagai “kebutuhan pokok yang disyaratkan” yang ada dalam pikiran seseorang. Seperti yang telah kita ketahui bahwa nilai-nilai yang dikemukakan Locke’s adalah termasuk kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi seperti kebutuhan penghargaan, aktualisasi diri, dan pertumbuhan.

Komponen kedua dari kepuasan kerja adalah kepentingan (*importance*). Orang tidak hanya membedakan nilai-nilai yang mereka pegang tetapi kepentingan mereka dalam menempatkan nilai-nilai tersebut, dan perbedaan-perbedaan tersebut secara kritis yang dapat menentukan tingkat kepuasan kerja mereka. Seseorang bisa mempunyai nilai keamanan kerja di atas yang lain. Sementara ada individu yang mungkin memberi perhatian terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan perjalanan.

Komponen terakhir yang penting dari definisi kepuasan kerja adalah persepsi (*perception*). Kepuasan didasarkan pada persepsi individu terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai idividu. Mengingat bahwa persepsi mungkin bukan merupakan refleksi yang akurat dan lengkap dari suatu realitas yang objektif. Ketika individu tidak mempersepsi, individu harus melihat bahwa situasi yang sebenarnya untuk dipahami sebagai reaksi pribadi.

Tiga komponen tersebut adalah nilai-nilai, kepentingan, dan persepsi yang menolong orang untuk dapat mendefinisikan kepuasan kerja. Konsep kepuasan kerja dalam istilah ini dinyatakan melalui berbagai cara yang berbeda bahwa individu dapat menjadi puas (atau tidak) dengan pekerjaannya. Sebagian besar usaha manajer untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dengan mengandalkan pada laporan tentang diri sendiri. Beberapa ukuran, seperti *the Job Descriptive Index (JDI)*, memberi tekanan pada aspek-aspek pekerjaan seperti upah/gaji, pekerjaan itu sendiri, supervisi, dan teman kerja. Ukuran-ukuran yang lain, seperti *the Faces Scale*, memberi tekanan pada kepuasan kerja.

Menurut Schultz (dalam Wijono, 2010) ada beberapa faktor yang diamati dari kepuasan kerja seseorang karyawan di antaranya adalah sikap dan cara kerjanya. Misalnya, individu yang mempunyai sikap bertanggung jawab dalam tugas yang diberikan oleh organisasi akan dapat mencapai hasil yang memuaskan. Namun, jika individu bersikap sembrono, maka hasilnya pun tidak memuaskan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan hubungan baik yang terbentuk di antara karyawan dan pihak manajer menunjukkan adanya kepuasan kerja di antara para karyawan. Para karyawan bukan saja merasa bangga tetapi juga menunjukkan loyalitas kepada pihak manajer menunjukkan adanya kepuasan kerja di antara para karyawan. Para karyawan bukan saja merasa bangga tetapi juga menunjukkan loyalitas kepada pihak manajer secara khusus dan kepada organisasi secara umum. Perasaan-perasaan semacam inilah yang sudah mulai dipelihara oleh piha organisasi.

D. Hubungan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan

Dalam perubahan setiap organisasi mengharapkan kinerja SDM yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja adalah yang akhirnya mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku ini cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya dan juga menyelelaskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya (Sloat, 1999).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan komponen yang terpenting dalam sebuah organisasi, karena perilaku tersebut akan mendukung keberhasilan sosial dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan fleksibilitas yang diinginkan organisasi untuk menyelesaikan pekerjaan melalui keinginan-keinginan yang tidak direncanakan terlebih dahulu.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah perasaan seseorang karyawan terhadap pekerjaannya, jika seseorang merasa senang terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan rela untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya ia kerjakan. Dalam hal ini berarti apabila memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka secara tidak langsung akan memunculkan suatu perilaku yang melebihi peranannya (Extra-role/OCB).

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima dan kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan (Robbins, 2003).

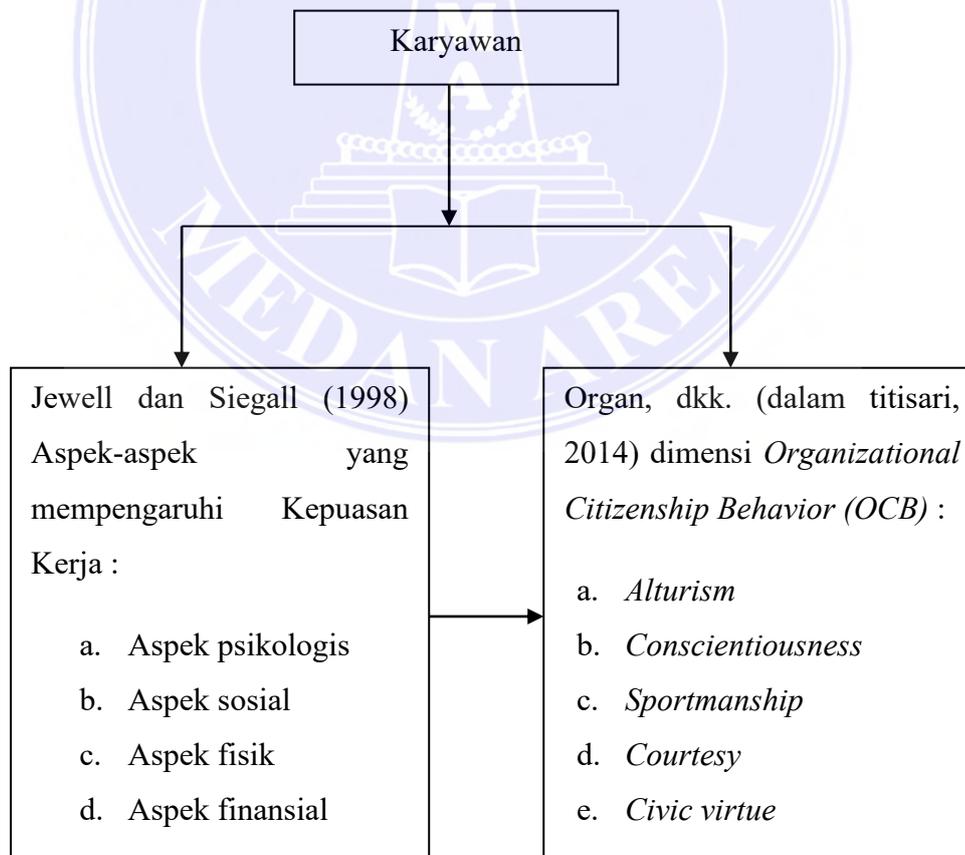
Penelitian terkini mengungkapkan semakin banyak bukti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara positif berhubungan dengan kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja organisasi (Luthans, 2006). Penelitian terbaru pada hubungan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah penelitian Fotee dan Tang (2008). Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Andre Parhorasan Siregar (2018) ditemukan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Muhammad Fahri (2019) menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dalam penelitian ini Hubungannya dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja ini menunjukkan bahwa Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka

melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka.

Locke (dalam Titisari, 2014) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif dan *evaluative* dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “keadaan emosi yang sedang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang”. Menurut pendapat tersebut kepuasan kerja itu adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan dari uraian di atas 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).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian. Menurut Sugiyono (2014) adalah metode penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu yang representatif, proses pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hubungan variabelnya bersifat sebab-akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat satu variable bebas dan satu variable terikat yaitu:

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

C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini perlu kiranya diberikan mengenai defenisi variabel penelitian. Hal ini dilakukan untuk menghindari timbulnya pengertian dan peninjauan yang terlalu luas terhadap istilah yang digunakan. Berdasarkan teori yang telah digunakan atau dipaparkan maka peneliti akan merumuskan defenisi operasional yang merupakan pengertian secara operasional mengenai variabel-

variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Defenisi operasional dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku individu yang tidak diperintahkan secara formal, perilaku menolong, bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengutamakan kepentingan organisasi serta tidak berkaitan dengan sistem *reward*.

Data *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* diungkap dengan skala ukur yang disusun berdasarkan lima dimensi Menurut Organ, dkk. (dalam Titisari, 2014) dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu : *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue*. Semakin tinggi skor skala *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, maka semakin tinggi tingkat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki seorang individu. Sebaliknya, semakin rendah skor skala *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, maka semakin rendah tingkat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* individu.

2. *Kepuasan Kerja*

Kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresif yang pasif.

Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya. Jewell dan siegall (1998), Aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan Kerja yaitu aspek psikologis, sosial, fisik dan finansial.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi

Menurut Bailey (dalam Yusuf, 2014) populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis. Menurut Speigel (dalam Yusuf, 2014) populasi adalah keseluruhan unit (yang telah ditetapkan) mengenai dan dari mana informasi yang diinginkan. Menurut Sarwono (2006), populasi didefinisikan sebagai seperangkat unit analisis yang lengkap yang sedang diteliti. Populasi dalam sampel yaitu dari karyawan pada bagian kantor pusat di Perum LPPNPI Cabang Medan berjumlah 90 karyawan.

2. Sampel

Menurut Hadi (2000) bahwa sampel adalah sejumlah subjek yang merupakan bagian dari populasi yang memiliki sifat yang sama dan akan langsung di kenal dalam penelitian. Sedangkan menurut Arikunto (2006) Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar berfungsi. Sampel yang akan digunakan adalah 90 karyawan dari populasi.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total *sampling*. Total *sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (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

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan metode pengumpulan data tertentu.

Metode pengumpulan data dapat dipahami sebagai cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah metode angket berbentuk skala *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan skala kepuasan kerja. Berkaitan dengan diatas, maka penelitian menggunakan :

1. Skala *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Disusun dari beberapa aspek-aspek, menurut Organ, dkk. (dalam titisari, 2014) yaitu : *Altruism* (Perilaku menolong), *Conscientiousness* (Kesungguhan dalam bekerja), *Sportsmanship* (Toleransi yang tinggi), *Courtesy* (Bersikap sopan), *Civic Virtue* (Menedepankan kepentingan bersama).

2. Skala Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Disusun dari beberapa aspek-aspek menurut Jewell dan seigall (1998) yaitu Aspek psikologis, Aspek sosial, Aspek fisik, Aspek finansial.

Kedua skala ini disusun menggunakan skala *likert*, skala ukur yang yang disusun berdasarkan lima dimensi dengan 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS), dan responden diminta untuk memilih dari aitem-aitem yang bersifat mendukung (Favorable) dengan skor yang diberikan dimulai dari 4 – 1 yaitu : SS = 4, S = 3, TS = 2, STS = 1, Sedangkan aitem yang sifatnya tidak mendukung (Unfavorable) dengan skor yang diberikan mulai dari 1 – 4 yaitu, SS = 1, S = 2, TS = 3, STS = 4.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Validitas dan Reliabilitas memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian. Sebelum alat ukur tersebut dipakai, lebih dahulu harus diukur tingkat validitas setiap butir dan reliabilitas alat ukur.

1. Validitas

Menurut Azwar (2013), validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Menurut Hadi (2014) alat ukur dapat dikatakan validitas tinggi apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan besar kecilnya gejala ataupun bagian yang diukur. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dengan menggunakan rumus *Product Moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson dan dianalisis dengan menggunakan SPSS.

Pendefinisian konsep ke dalam variable yang lebih operasional, kemudian variable tersebut diukur dengan alat ukur yang valid, itulah cara yang dipakai untuk meneliti objek penelitian ilmu sosial.

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum x)(\sum Y)}{N}}{\left[\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \right] \sum Y^2 \left[\frac{\sum Y^2}{N} \right] \right]}$$

Keterangan :

- R_{xy} : Koefisien kolerasi antara variable x (skor subjek tiap butir) dengan variable y (total skor subjek dari seluruh butir).
 \sum_{xy} : Jumlah dari hasil perkalian antara setiap x dengan setiap y.
 \sum_x : Jumlah skor keseluruhan butir tiap-tiap subjek.
 \sum_y : Jumlah skor total butir tiap-tiap subjek.
 \sum_{x^2} : Jumlah kuadrat skor x.
 \sum_{y^2} : Jumlah kuadrat skor y.
N : Jumlah subjek yang diteliti.

2. Reliabilitas

Konsep reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil dapat di percaya. Menurut Yusuf (2014) suatu instrument dikatakan reliabel apabila instrument itu dicobakan kepada subjek yang sama secara berulang namun hasilnya tetap sama atau relatif sama.

Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Realibilitas secara umum dikatakan sebagai adanya konsistensi hasil pengukuran hal yang sama jika dilakukan dalam konteks waktu yang berbeda (Sarwono,2007).

Rumus sebagai berikut :

$$r_{tt} = 1 - \frac{Mki}{Mks}$$

Keterangan :

- r.tt : Indeks reliabilitas alat ukur
1 : Konstanta bilangan
Mki : mean kwadrat antar butir
Mks : mean kwadrat antar subjek

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kolerasi *product Moment* dari *Karl Pearson*. Alasan digunakan teknik kolerasi ini disebabkan karena peneliti memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas (Kepuasan Kerja) dengan satu variabel terikat (*Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)). Untuk menghitung kofisien korelasi *Person Product Moment* digunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

- R_{xy} : Koefisien kolerasi antara variable x (skor subjek tiap butir) dengan variable y (total skor subjek dari seluruh butir).
 $\sum xy$: Jumlah dari hasil perkalian antara setiap x dengan setiap y.
 $\sum x$: Jumlah skor keseluruhan butir tiap-tiap subjek.
 $\sum y$: Jumlah skor total butir tiap-tiap subjek.
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor x.
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor y.
 N : Jumlah subjek yang diteliti.

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

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

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berpedoman pada hasil dan pembahasan yang telah dibuat maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,843 dengan $P = 0.000 < 0,050$. Artinya semakin kepuasan kerjanya tinggi maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi, atau sebaliknya. Berdasarkan hasil ini, berarti hipotesis yang diajukan yang berbunyi ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai dinyatakan diterima.
2. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar $r^2 = 71,0\%$ Ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berkontribusi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 71,0%.
3. Secara umum, hasil penelitian terhadap pegawai memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi dan kepuasan kerja yang dipersepsikan tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil SD sebesar 10,495, dengan nilai mean hipotetik *organizational citizenship behavior* sebesar 65, serta mean empirik sebesar 82,17. Selanjutnya hasil SD

kepuasan kerja sebesar 9,838, nilai mean hipotetiknya sebesar 55 dan mean empirik sebesar 73,43.

B. Saran

1. Saran Kepada Perum LPPNPI Cabang Medan

Melihat dari hasil penelitian, maka diharapkan kepada pihak Perum LPPNPI Cabang Medan. Disarankan kepada perusahaan agar meningkatkan dan mempertahankan kepuasan kerja pada karyawan. Hal ini karena berpengaruh terhadap peningkatan kesediaan karyawan dalam melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Upaya dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan lebih memperhatikan upah karyawan, pekerjaannya, promosi jabatan, hubungan baik antara atasan dengan karyawan, dan hubungan yang baik sesama rekan kerja. Kemudian mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki hal tersebut agar *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Perum LPPNPI Cabang Medan menjadi semakin baik sehingga akan mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih positif.

2. Saran Kepada Subjek Penelitian

Melihat dari hasil penelitian, maka diharapkan pada subjek penelitian untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam dirinya. Salah satunya yang harus diperhatikan yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada bagian *altruisme* dan *courtesy*, hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan perilaku saling tolong menolong sesama karyawan, menjaga hubungan baik dengan saling

menghargai sesama karyawan, meningkatkan perilaku toleransi terhadap lingkungan kerja, meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap organisasi, dan meningkatkan perilaku sukarela terhadap kewajiban yang diberikan.

3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan memiliki berbagai kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lebih bervariasi, karena data yang diperoleh akan lebih bervariasi.

Sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih maksimal. Selain itu, peneliti disarankan untuk meneliti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan variabel lain selain kepuasan kerja, misalnya iklim organisasi, komitmen organisasi, jenis kelamin, kepribadian, moral karyawan, serta masa kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Airnav Indonesia. 2020. Sejarah Perum LPPNPI. www.airnavindonesia.co.id. Diakses tanggal 27 Juli 2020.
- Azwar, S. 2013. *Penyusunan skala psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian "Suatu Pendekatan Praktik"*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Danar, K., Endang, R. 2017. Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. 10(3). 2580-8451.
- Darto, M. 2014. Peran organizational citizenship behavior (ocb) dalam peningkatan kinerja individu di sektor publik: Sebuah analisis teoritis dan empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1). 10-34.
- Dwi, H. 2017. Kepuasan kerja ditinjau dari *work family conflict*. *Jurnal Psikodimensia*. 16(2). 2579-6321
- Fahmi, I. 2016. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Fathoni, A. (2006). *Organisasi dan manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hayu, V & Ungung, D.A.W. 2014. Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Karyawan. *Jurnal Psycho Idea*. 12(2), 1693-1076.
- Jewell, L. N. & Siegall, M., (1998). *Psikologi Industri/Organisasi Modern: Psikologi Penerapan Untuk Memecahkan Berbagai Masalah di Tempat Kerja, Perusahaan, Industri, Dan Organisasi*, ed-2, hal 529. Jakarta: Arcan.
- Khairuddin. 2020. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Effects of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(3). 2622-3740.
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi, Organization behavior*, Edisi kesepuluh, Yogyakarta: Andi.

- Manullang, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesebelas. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Muchinsky, . 2003. *Psychology Applied to Work*. Thomson Wadsworth, Belmont, USA.
- Nazmah, Emmy M., Sri S. 2014. Pengaruh Motivasi Kerja dan Keadilan Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*. *Jurnal Psikologi*. 6(2). 2085-6601.
- Puspitawati, N. M. D., Riana, I. G. 2014. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1). 68-80.
- Robbins, S.P (2003) Perilaku Organisasi : konsep kontroversi aplikasi. Edisi kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta : PT.Prenlindo
- Sarwono, S,W. (2007). Psikologi Prasangka Orang Indonesia. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Sloat, K. C. M. 1999. Organizational Citizenship: Does Your Firm Inspire to be “Good Citizenship”? *Professional Safety*, Vol. 44 (4): 20-23.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: PT.Afabeta.
- Sule, E.T, & Priansa, D.J. 2018. Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi: Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Percetakan Andi.
- Sutrisno, E. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Syofian, S. (2013). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Titisari, P. 2014. Peranan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Dalam Meningkatkan Karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Umam, K. 2010. Perilaku Organisasi. Bangung: CV Pustaka Setia.
- Wijono, S. 2010. Psikologi Industri & Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Yusuf, A.M. 2014. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group.

LAMPIRAN A

KEPUASAN KERJA

Petunjuk pengisian skala :

1. Bacalah pertanyaan dengan baik dan teliti.
2. Dalam pengisian angket mohon diisi secara jujur. Karena penulis menjamin bahwa jawaban yang diterima hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.
3. Pilih salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara anggap paling tepat dengan cara memberi tanda ceklis (√) pada huruf yang benar dari setiap pertanyaan di kolom yang disediakan :

SS : SANGAT SETUJU
 S : SETUJU
 TS : TIDAK SETUJU
 STS : SANGAT TIDAK SETUJU

4. Contoh :

Jika Jawaban **Setuju** dengan kenyataan pada diri anda :

No	Penyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya suka dengan pekerjaan saya				

5. Tidak ada jawaban yang benar atau salah untuk setiap pernyataan. Seluruh jawaban akan benar selama itu menggambarkan diri anda.
6. Jawablah semua pernyataan dan pastikan tidak ada nomor yang terlewati.

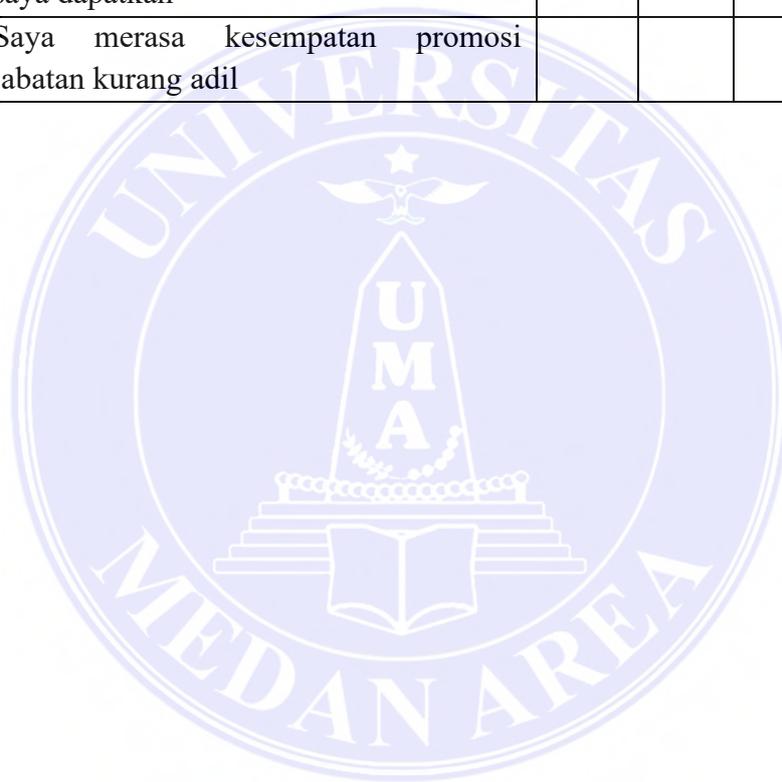
Nama (inisial) :

Usia :

Jenis kelamin : L / P

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Pekerjaan saat ini sesuai dengan yang saya harapkan				
2.	Saya merasa nyaman berada diperusahaan				
3.	Saya dapat menunjukkan keterampilan di dalam pekerjaan				
4.	Rekan kerja saya adalah orang yang dapat dipercayai				
5.	Saya merasa sesama rekan kerja saling peduli				
6.	Atasan selalu berdiskusi dan berkomunikasi dengan baik dan menyelesaikan masalah karyawannya				
7.	Pekerjaan saya sebanding dengan gaji yang diberikan				
8.	Saya merasa puas dengan peluang untuk memperoleh kenaikan gaji				
9.	Suasana lingkungan perusahaan membuat saya semakin bersemangat bekerja				
10.	Perusahaan menyediakan fasilitas untuk menunjang pekerjaan saya				
11.	Keputusan perusahaan untuk promosi jabatan karyawan di perusahaan ini sudah adil				
12.	Saya mengalami kesulitan dalam bekerja diperusahaan				
13.	Rekan kerja kurang membantu jika saya memiliki masalah dalam pekerjaan				
14.	Atasan saya kurang memperdulikan pekerjaan karyawannya				
15.	Saya sulit beradaptasi dilingkungan kerja				

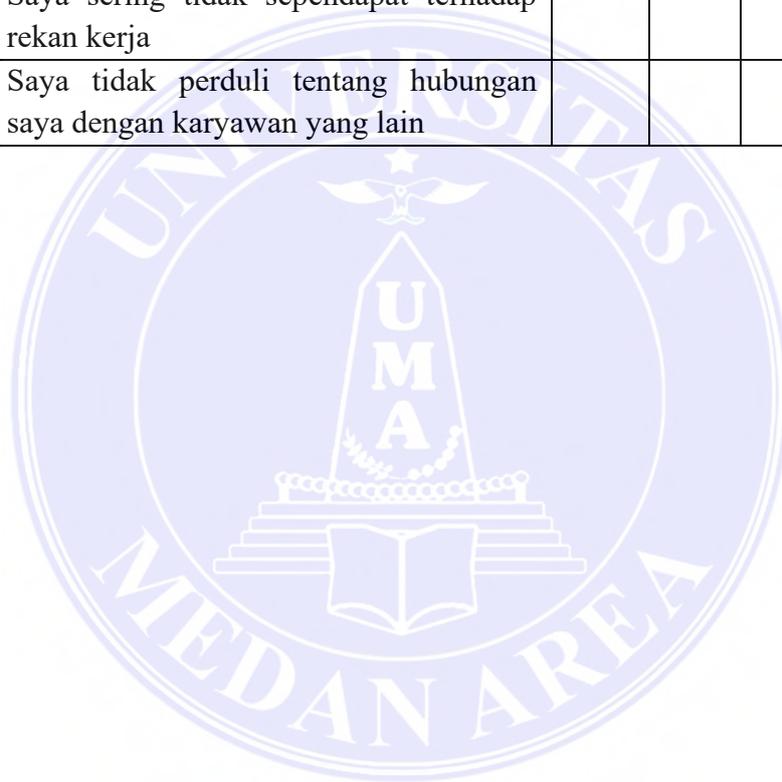
16.	Fasilitas diperusahaan sangat kurang sehingga menghambat pekerjaan saya				
17.	Saya sulit mempercayai sesama rekan kerja.				
18.	Saya kurang menikmati bekerja diperusahaan				
19.	Perusahaan kurang memberikan pelatihan kemampuan kerja saya				
20.	Gaji yang di terima selalu kurang untuk memenuhi kebutuhan hidup saya				
21.	Tidak ada peluang kenaikan gaji yang saya dapatkan				
22.	Saya merasa kesempatan promosi jabatan kurang adil				



LAMPIRAN B
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya akan membantu pekerjaan rekan yang sedang absen				
2.	Saya akan membantu karyawan baru walaupun tidak diminta oleh pihak perusahaan				
3.	Saya akan membantu teman kerja saya yang mengalami kesulitan saat bekerja				
4.	Saya menerima pekerjaan tambahan yang telah diberikan pada atasan				
5.	Saya mudah beradaptasi pada lingkungan pekerjaan				
6.	Saya tidak pernah memperlakukan apa yang perusahaan telah lakukan				
7.	Saya sering datang tepat waktu				
8.	Saya selalu mengerjakan tugas yang diberikan dengan tepat waktu				
9.	Saya selalu menaati peraturan perusahaan walaupun tidak ada yang mengawasi				
10.	Saya selalu mengikuti semua kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan				
11.	Saya menjaga semua informasi penting terkait masalah perusahaan				
12.	Saya menerima saran dari rekan kerja untuk kebaikan perusahaan				
13.	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan karyawan yang lain				
14.	Saya hanya fokus pada pekerjaan sendiri tanpa membantu rekan yang sedang absen				
15.	Saya tidak akan membantu karyawan baru jika pihak perusahaan tidak meminta				
16.	Membiarkan teman saya yang mengalami kesulitan saat bekerja				
17.	Saya tidak menyukai ketika atasan memberikan pekerjaan tambahan				
18.	Saya mengalami kesulitan beradaptasi pada lingkungan pekerjaan				

19.	Apapun yang dilakukan oleh perusahaan saya selalu mempermasalahkannya				
20.	Saya sering datang tidak tepat waktu				
21.	Terkadang saya tidak mematuhi peraturan ketika tidak diawasi				
22.	Terkadang saya tidak mengerjakan tugas yang diberikan dengan tepat waktu				
23.	Saya malas mengikut ketika ada kegiatan perusahaan				
24.	Saya tidak memperdulikan informasi penting perusahaan tersebar luas				
25.	Saya sering tidak sependapat terhadap rekan kerja				
26.	Saya tidak peduli tentang hubungan saya dengan karyawan yang lain				



LAMPIRAN C
DATA PENELITIAN

DATA PENELITIAN KEPUASAN KERJA

No	Aitem																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	69
5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	64
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	78
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	72
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	64
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	78
13	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
16	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67

18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	67
19	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	78
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
22	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
26	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	84
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	59
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	66
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	65
33	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	71
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	69
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	70
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
42	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	80

43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	78
44	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	77
45	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	78
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	77
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	83
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
50	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	79
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	79
52	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	80
53	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	78
54	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	77
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
57	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	77
58	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	81
59	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	78
60	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	72
61	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	73
62	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	79
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
64	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	76
65	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	77
66	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	77
67	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	81

68	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	75
69	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	78
70	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
76	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	79
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	73
78	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	80
79	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	75
80	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	74
81	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	73
82	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	74
83	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	75
84	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	74
85	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	75
86	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	77
87	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	76
88	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	75
89	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	77
90	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	78

DATA PENELITIAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)

No	Aitem																										Total	
	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		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	85
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
9	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	82	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
12	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	93	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	76	
14	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	82	
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
16	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
18	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
19	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	84	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	80	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	

23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
26	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	83
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	80
30	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	81
33	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	93
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	76
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	84
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	80
37	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	82
40	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	87
41	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	88
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	82
44	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	88
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	97
46	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	91
47	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	87

48	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	85
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
50	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	91
51	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
53	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	92
54	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	85
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
56	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	92
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	92
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	93
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	86
61	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	92
62	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	87
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
64	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	90
65	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	92
66	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	90
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	95
68	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	88
69	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	92
70	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	80
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78

LAMPIRAN D
UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Reliability

Scale: Skala Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,968	22

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	3,60	,498	90
KK2	3,47	,507	90
KK3	3,43	,504	90
KK4	3,43	,568	90
KK5	3,57	,504	90

KK6	3,43	,504	90
KK7	3,33	,547	90
KK8	3,47	,507	90
KK9	3,40	,498	90
KK10	3,30	,466	90
KK11	3,17	,592	90
KK12	3,27	,450	90
KK13	3,17	,531	90
KK14	3,27	,521	90
KK15	3,30	,466	90
KK16	3,33	,479	90
KK17	3,27	,521	90
KK18	3,33	,547	90
KK19	3,20	,484	90
KK20	3,27	,583	90
KK21	3,27	,521	90
KK22	3,17	,592	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	69,83	72,764	,600	,968
KK2	69,97	71,068	,794	,966
KK3	70,00	71,103	,795	,966
KK4	70,00	71,310	,675	,967

KK5	69,87	72,257	,654	,967
KK6	70,00	71,862	,702	,967
KK7	70,10	70,438	,804	,966
KK8	69,97	72,171	,660	,967
KK9	70,03	70,585	,870	,965
KK10	70,13	71,499	,812	,966
KK11	70,27	70,616	,718	,967
KK12	70,17	72,764	,671	,967
KK13	70,27	71,582	,696	,967
KK14	70,17	71,109	,767	,966
KK15	70,13	71,499	,812	,966
KK16	70,10	71,817	,747	,967
KK17	70,17	70,557	,833	,966
KK18	70,10	70,990	,741	,967
KK19	70,23	71,151	,824	,966
KK20	70,17	69,592	,841	,966
KK21	70,17	70,902	,792	,966
KK22	70,27	70,616	,718	,967

mean hipotesis : $(22 \times 1) + (22 \times 4) : 2 = 55$

Reliability

Scale: Skala Organization Citizenship Behavior

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	90	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB1	3,23	,504	90
OCB2	3,20	,610	90
OCB3	3,33	,479	90
OCB4	3,17	,531	90
OCB5	3,23	,504	90
OCB6	2,93	,691	90
OCB7	3,47	,571	90

OCB8	3,33	,479	90
OCB9	3,37	,490	90
OCB10	3,23	,430	90
OCB11	3,37	,490	90
OCB12	3,33	,479	90
OCB13	3,37	,490	90
OCB14	3,30	,535	90
OCB15	3,33	,479	90
OCB16	3,40	,498	90
OCB17	3,27	,450	90
OCB18	3,30	,466	90
OCB19	3,40	,498	90
OCB20	3,40	,498	90
OCB21	3,37	,556	90
OCB22	3,37	,556	90
OCB23	3,37	,490	90
OCB24	3,40	,498	90
OCB25	3,27	,450	90
OCB26	3,43	,504	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	82,93	102,547	,719	,975
OCB2	82,97	101,275	,692	,975

OCB3	82,83	102,282	,787	,975
OCB4	83,00	103,034	,634	,976
OCB5	82,93	100,961	,882	,974
OCB6	83,23	100,875	,633	,976
OCB7	82,70	102,355	,645	,976
OCB8	82,83	101,385	,883	,974
OCB9	82,80	101,683	,832	,974
OCB10	82,93	102,547	,851	,974
OCB11	82,80	102,372	,759	,975
OCB12	82,83	102,144	,802	,975
OCB13	82,80	102,441	,752	,975
OCB14	82,87	102,257	,702	,975
OCB15	82,83	102,489	,765	,975
OCB16	82,77	101,771	,808	,975
OCB17	82,90	101,472	,935	,974
OCB18	82,87	101,568	,890	,974
OCB19	82,77	102,047	,780	,975
OCB20	82,77	101,702	,815	,975
OCB21	82,80	101,752	,721	,975
OCB22	82,80	101,752	,721	,975
OCB23	82,80	102,303	,767	,975
OCB24	82,77	101,840	,801	,975
OCB25	82,90	101,472	,935	,974
OCB26	82,73	101,926	,782	,975

mean hipotetik : $(26 \times 1) + (26 \times 4) : 2 = 65$

LAMPIRAN E
UJI ASUMSI
(NORMALITAS & LINEARITAS)

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KepuasanKerja	OrganizationCitizenshipBehavior
N		90	90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	73,43	82,17
	Std. Deviation	9,838	10,495
	Absolute	,184	,254
Most Extreme Differences	Positive	,184	,254
	Negative	-,138	-,166
Kolmogorov-Smirnov Z		1,011	1,393
Asymp. Sig. (2-tailed)		,259	,141

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
OrganizationCitizenshipBehavior * KepuasanKerja	90	100,0%	0	0,0%	90	100,0%

Report

OrganizationCitizenshipBehavior

KepuasanKerja	Mean	N	Std. Deviation
59	76,00	1	.
64	78,50	12	,707
66	78,75	14	2,217
67	79,67	13	2,309
68	81,50	12	2,121
69	83,50	12	2,121
70	77,00	12	1,414
71	79,00	21	.
72	95,00	11	.
73	78,00	21	.
77	101,00	11	.
78	86,33	13	5,859
84	80,00	1	.
87	104,00	2	,000

88	103,50	4	1,000
Total	86,17	90	10,495

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			3085,583	2	220,399	30,446	,000
OrganizationCitizen nshipBehavior * KepuasanKerja	Between	Linearity	2268,301	1	2268,301	313,349	,000
	Groups	Deviation from Linearity	817,282	1	62,868	8,685	,000
	Within Groups		108,583	87	7,239		
Total			3194,167	89			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
OrganizationCitizenshipBeh avior * KepuasanKerja	,843	,710	,983	,966

LAMPIRAN F
UJI HIPOTESIS

Correlations

Correlations

		KepuasanKerja	Organization CitizenshipBehavior
KepuasanKerja	Pearson Correlation	1	,843**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	30	30
OrganizationCitizenshipBeh avior	Pearson Correlation	,843**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	30

** . 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 : 720/FPSI/01.10/VII/2020
Lampiran : -
Hal : **Pengambilan Data**

Medan, 7 Juli 2020

Yth. General Manager Perum LPPNPI
Kantor Cabang Medan
Di
Tempat

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

Nama : Chairunisa
NPM : 168600264
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di **Perum LPPNPI Cabang Medan** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Perum LPPNPI Cabang Medan"**.

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 **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Perusahaan** yang Bapak/Ibu pimpin.

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

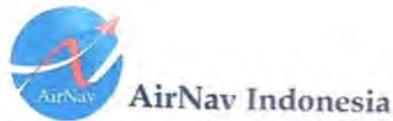
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Chairunisa, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



PERUM LPPNPI
Kantor Cabang Medan
 Gedung Menara Perguruan (Tower)
 Bandara Internasional Kualanamu Deli
 Serdang - 20152
 Telepon : 0811 8400 111 Ext. 502
 Email : airnav.medan@pplppnpi-cam
 Website : www.AirnavIndonesia.co.id

Deli Serdang, 12 Agustus 2020

Nomor : 014/G/03/LPPNPI/PDL.03.02/VIII/2020
 Lampiran : -
 Perihal : Penyampaian Surat Keterangan Pengambilan Data

Kepada Yth :

Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

Di
 Medan

1. Menindaklanjuti Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Nomor : 720/FPSI/01.10/VII/2020 tanggal 07 Juli 2020 Perihal Pengambilan Data.
2. Terkait butir 1 (satu) tersebut di atas, disampaikan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama : Chairunisa
 NPM : 168600264
 Program Studi : Ilmu Psikologi

Telah melaksanakan pengambilan Data di Perum LPPNPI Kantor Cabang Medan.

3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PH. GENERAL MANAGER

RACHMAT HIDAYAT

PUM/16/9/02/2020