

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA  
PEGAWAI NEGERI SIPIL DI AJENDAM I/ BUKIT BARISAN  
MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Diajukan oleh :  
**Visi Eno Rita Br.Sembiring**  
188.600.384



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/5/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)16/5/23

## HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI** : HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA  
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI NEGERI  
SIPII DI AJENDAM I/ BUKIT BARISAN MEDAN

**NAMA** : VISI ENO RITA BR. SEMBIRING

**NO STAMBUK** : 18.860.0384

**BAGIAN** : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing  
Pembimbing

(Andy Chandra, S.Psi,M.Psi., Psikolog)

MENGETAHUI

Kepala Bagian

  
( Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi )

Dekan

  
( Huseinuddin, Ph.D )

Tanggal Sidang  
02 Mei 2023

SKRIPSI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/5/23

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI  
NEGERI SIPIL DI AJENDAM I/ BUKIT BARISAN MEDAN**

dipersiapkan dan disusun oleh  
VISI ENO RITA BR. SEMBIRING  
188.600.384  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 02 Mei 2023

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

(Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dewan Penguji I

(Yunita, S.Pd, M.Psi Kons)

Dewan Penguji II

(Dr. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

Dewan Penguji III

(Azhar Azis, S.Psi, MA, Psikolog)

Skripsi ini diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana  
Tanggal 02 Mei 2023

Kepala Bagian

BAGIAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

UNIVERSITAS  
MEDAN AREA  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
(M. Saadudin, Ph.D)

## LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Visi Eno Rita Br. Sembiring

NIM : 188600384

Tahun Terdaftar : 2018

Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi

Fakultas/Sekolah : Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

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

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

Medan, 02 Mei 2023



10000  
METERAI  
TEMPEL  
19AKX409175470

Visi Eno Rita Br. Sembiring  
188600384

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Visi eno rita br. sembiring

NPM : 188.600.384

Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah saya yng berjudul : hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai negeri sipil di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan. Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama mencantumkan nam saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini sata buat dengan sebenarnya.

Medan, 02 Mei 2023

Yang menyatakan



Visi Eno Rita Br. Sembiring

## MOTTO

“Kita bukan donat yang hanya diam bisa berkembang”

“Sebab Aku Ini Mengetahui Rancangan-Rancangan Apa Yang Ada Pada-Ku Mengenai Kamu, Demikianlah Firman Tuhan, Yaitu Rancangan Damai Sejahtera dan Bukan Rancangan Kecelakaan, Untuk Memberikan Kepadamu Hari Depan Yang Penuh Harapan”

(Yeremia 29:11)

“kalau Tuhan sudah kasih titik jangan beri tanda tanya”

“Goodness Of God”

## PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya

“ kapan skripsimu selesai?”

Terlambat lulus atau tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai?

Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Visi Eno Rita Br. Sembiring  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir : Medan, 10 Februari 1999  
Alamat : Jl. Puna Sembiring Perumahan Grand Permata  
Residence 2 Blok P4 No. 20 Medan  
Kode Pos : 20353  
Email : visienorita10@gmail.com  
Pendidikan Formal :  
a. TK BUNGA MELATI BANGKA BELITUNG  
b. SD BUDI MURNI 2 MEDAN  
c. SMP SWASTA PERGURUAN KRISTEN  
IMMANUEL MEDAN  
d. SMA SWASTA PERGURUAN KRISTEN  
IMMANUEL MEDAN

## ABSTRAK

### **Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Negeri Sipil di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan**

Oleh :

Visi Eno Rita Br. Sembiring

188600384

Email : [visienorita10@gmail.com](mailto:visienorita10@gmail.com)

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil bagian penerimaan atau pendaftaran tentara yang berjumlah 45 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *total sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan metode skala likert dengan dua skala, yaitu skala kepuasan kerja dan skala *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian dengan menggunakan teknik korelasi *pearson product moment* ( $r_{xy}$ ) diketahui sebesar 0,842 dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . Artinya terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), yang menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki pegawai negeri sipil maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki pegawai negeri sipil, dan hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui kepuasan kerja pada pegawai negeri sipil tergolong rendah dengan mean hipotetik ( 92,5) dan mean empiric (81,51) dan selisihnya melebihi bilangan satu SD (6,555), *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai negeri sipil tergolong rendah dengan mean hipotetik (92,5) dan mean empiric (81,13) dan selisihnya melebihi satu SD (10,407). Terdapat sumbangan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 70,9%. Dengan demikian masih terdapat 29,1% pengaruh factor lain atau dorongan dari dalam individu.

**Kata kunci : Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), pegawai Negeri Sipil.**

## ABSTRACT

### *The Correlation Between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Civil Servants at Ajendam I/Bukit Barisan Medan*

Visi Eno Rita Br. Sembiring

188600384

Email : visienorita10@gmail.com

*This research was conducted to see the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) in civil servants at Ajendam I/Bukit Barisan Medan. The sample in this study were civil servants in the army reception or registration section, totaling 45 people. The sampling technique used is the total sampling technique. Data collection was carried out using the Likert scale method with two scales, namely the job satisfaction scale and the organizational citizenship behavior (OCB) scale. The results of the study using the Pearson product moment ( $r_{xy}$ ) correlation technique are known to be 0.842 with  $p = 0.000 < 0.05$ . This means that there is a significant positive relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB), which shows that the higher the job satisfaction of civil servants, the higher the organizational citizenship behavior (OCB) of civil servants, and the hypothesis in this study is accepted. . Based on the results of the data analysis conducted, it is known that job satisfaction in civil servants is low with a hypothetical mean (92.5) and an empirical mean (81.51) and the difference exceeds the number one elementary school (6.555), organizational citizenship behavior (OCB) in employees civil administration is low with a hypothetical mean (92.5) and empirical mean (81.13) and the difference exceeds one SD (10.407). There is a contribution of job satisfaction with organizational citizenship behavior (OCB) of 70.9%. Thus there is still 29.1% of the influence of other factors or encouragement from within the individual.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB), civil servants.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, karena tiada daya dan upaya selain atas kehendaknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang ditulis berjudul “ Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan”

Karya ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa doa,dukungan, dan bantuan dari semua pihak yang terkait, dan selalu peduli kepada peneliti, Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. M. Erwin Siregar, MBA. Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Se. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Hasanuddin, Ph. D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM,. M.Psi Psikolog selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Arif Fachrian, S.Psi. M.Psi. selaku Kabag Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
6. Bapak Andy Chandra., S.Psi. M.Psi. Psikolog selaku dosen pembimbing dan selaku ketua yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan

arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini serta segala ilmu, kesabaran, kebaikan, doa serta waktu yang banyak diluangkan selama proses membimbing, serta memberikan arahan dan motivasi selama penyusunan skripsi.

7. Bapak Dr. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing, yang telah banyak memberikn masukan, membimbing, menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Yunita, S.Pd, M.Psi, Kons selaku sekretaris yang telah banyak memberi masukan, membimbing, menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Universitas Medan Area, yang telah memberikan Pengetahuan dan Ilmunya kepada peneliti baik selama kuliah maupun dalam mengerjakan skripsi. Serta seluruh staf karyawan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang telah banyak membantu peneliti ketika masih menempuh studi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
10. Kepada Kasi TUUD (Tata Usaha Urusan Dalam) bapak Darman Wadi, S.Pd yang telah memberikan izin dan membantu peneliti dalam melakukan Penelitian Tugas Akhir.
11. Kepada personil Ajendam I/Bukit Barisan Medan yang telah meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada kedua orang tua, Bapak Jasman Sembiring dan Ibu Surawati Sitepu, SH yang tak pernah putus untuk mendoakan, mendukung,

memotivasi, dan memberikan semangat setiap harinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk keluarga besar bapak dan ibu yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan motivasi serta memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Untuk kedua abang Jery Christofer Sembiring dan Elvin Swarianta Sembiring yang telah memberikan semangat,dukungan serta motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Serta seluruh teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Stambuk 2018 terkhusus kelas Reg B3 dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
16. *Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata,semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya maupun bagi dunia pendidikan.

Medan, 02 Mei 2023  
Peneliti



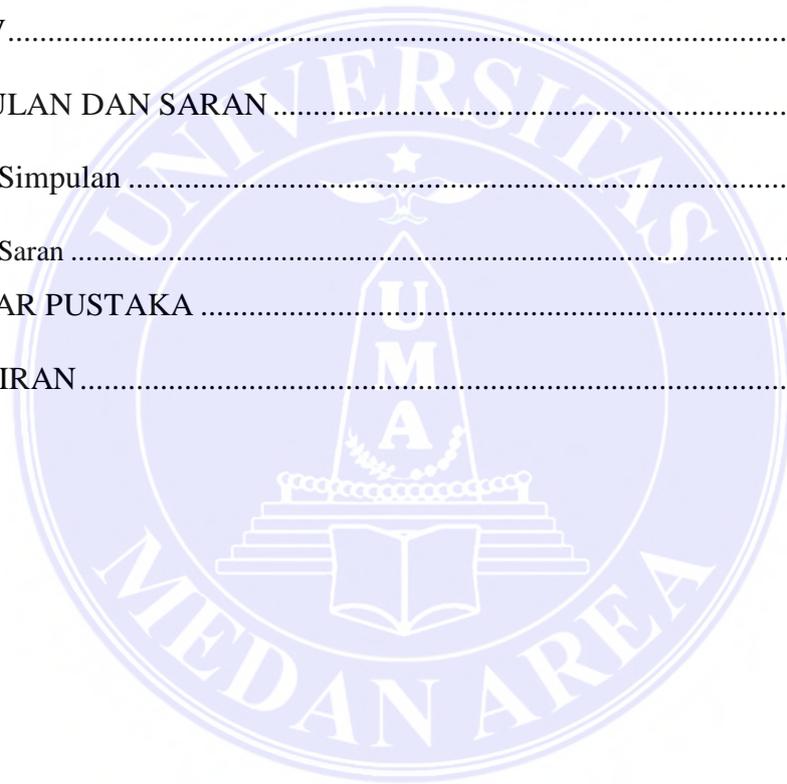
Visi Eno Rita Br. Sembiring

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	7
<b>C. Batasan Masalah</b> .....	7
<b>D. Rumusan Masalah</b> .....	8
<b>E. Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>F. Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	9
<b>A. Organizational Citizenship Behavior (OCB)</b> .....	9

1. Defenisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	10
3. Aspek- Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	14
4. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	15
B. Kepuasan Kerja .....	19
1. Definisi Kepuasan kerja .....	19
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	20
3. Ciri- Ciri Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja .....	25
4. Aspek- Aspek Kepuasan Kerja.....	26
C. Hubungan antara kepuasan kerja dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	28
D. Kerangka Konseptual .....	30
E. Hipotesis .....	30
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Tipe Penelitian .....	32
B. Variabel Penelitian .....	32
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
D. Subjek Penelitian.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel penelitian .....	33
3. Teknik pengambilan sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Validitas dan Reabilitas.....	37
G. Analisis Data .....	38
BAB IV .....	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
A. Orientasi Kancan Penelitian .....	39
B. Persiapan Penelitian .....	39
1. Persiapan Administrasi.....	40
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	40

C. Pelaksanaan Penelitian .....	43
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	44
1. Hasil Uji Coba Skala Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	44
2. Hasil Uji Coba Skala Kepuasan Kerja.....	45
1. Uji Asumsi .....	46
2. Hasil Perhitungan Analisis Product Moment.....	48
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	49
E. PEMBAHASAN .....	52
BAB V.....	56
SIMPULAN DAN SARAN .....	56
A. Simpulan .....	56
B. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN.....	62



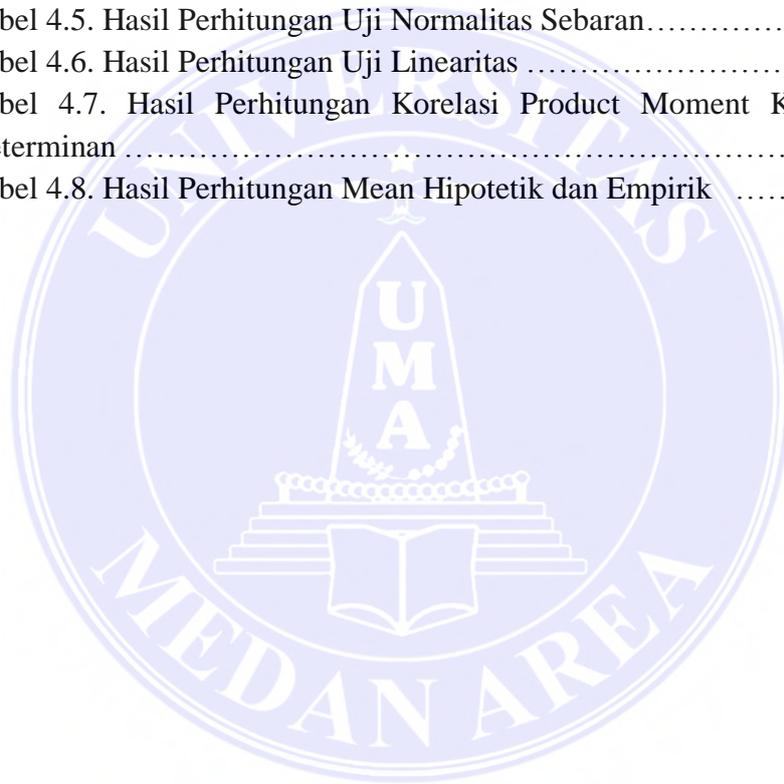
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1. Kurva normal variabel <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).....	50
Gambar 4.2. Kurva normal variabel kepuasan kerja .....	51



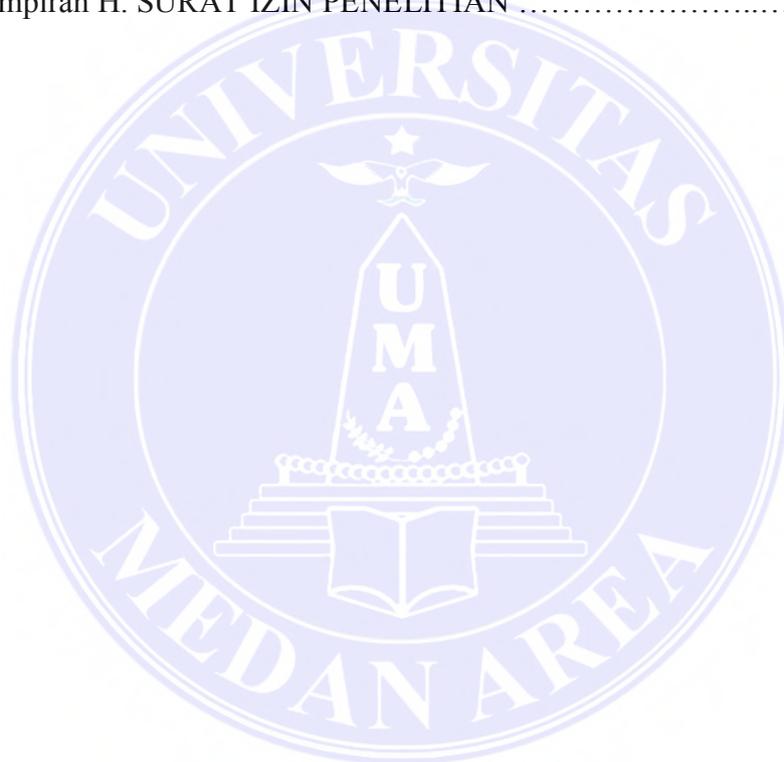
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi penyebaran skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (sebelum Uji Coba Alat Ukur).....	40
Tabel 4.2. Distribusi Butir-Butir Skala Kepuasan kerja (Sebelum Uji Coba).....	42
Tabel 4.3. Distibusi Butir Butir <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Setelah Uji Coba).....	44
Tabel 4.4. Distribusi Butir-Butir Skala Kepuasan kerja (Setelah Uji Coba).....	45
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	46
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Uji Linearitas .....	47
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Korelasi Product Moment Koefisien Determinan .....	47
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. SKALA <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> (OCB).....	61
Lampiran B. SKALA KEPUASAN KERJA.....	65
Lampiran C. DATA PENELITIAN.....	69
Lampiran D. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	72
Lampiran E. UJI NORMALITAS.....	81
Lampiran F. UJI LINIERITAS.....	83
Lampiran G. HIPOTESIS KORELASI.....	86
Lampiran H. SURAT IZIN PENELITIAN.....	88



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Organisasi selain sebagai wadah kegiatan juga dipandang sebagai proses yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi tersebut. Keberhasilan organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya yang saling berinteraksi dan mampu mengembangkan organisasi tersebut. Sebuah organisasi dapat dikatakan sukses ialah sebuah organisasi yang membutuhkan adanya peran secara nyata dari karyawan yang mampu dan sanggup bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka atau yang sanggup memberikan performa kerja yang bisa melampaui pikiran.

Menurut Aldag dan Resckhe (Purnamie Titisari 2014) *organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational citizenship behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadai *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedut-prosedur ditempat kerja, perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermakna membantu.

Dalam organisasi, sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat menentukan perkembangan dan kemajuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu hal terpenting dalam usaha untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi. Karena itu organisasi harus memiliki sumber daya

manusai yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas yang diharapkan oleh organisasi ataupun instansi, dimana para anggota dapat mengoptimalkan pengetahuan, keterampilan, daya perasaan dan motivasi untuk menyokong organisasi.

Dengan begitu pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi. Manusia sebagai modal utama dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting suatu organisasi karena perannya sebagai subjek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi. Agar aktivitas berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan keterampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.

Tercapainya suatu tujuan dari institusi atau organisasi dan hasil lainnya yang lebih baik pastinya terdapat pegawai yang berkeahlian khusus, berkompeten, dan berdedikasi tinggi terhadap institusi atau organisasi. Salah satu pokok penting menyangkut sumber daya manusia dalam institusi yaitu perilaku atau sikap terhadap institusi tersebut. Keberhasilan institusi sangat bergantung pada kinerja individu.

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh George dan Jones (dalam Antonio dan Sutanto, 2013) bahwa karyawan yang memiliki perilaku yang baik, mau berusaha dan bekerja keras serta tidak mudah menyerah merupakan ciri-ciri dari perilaku OCB sehingga memotivasi kerja yang tinggi sangat mempengaruhi timbulnya sikap OCB.

Dari observasi yang telah dilakukan peneliti beberapa fenomena yang terlihat terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai kantor Ajendam I/ Bukit Barisan Medan, ditemukan para pegawai yang jarang sekali saling membantu dan saling melengkapi satu dengan yang lainnya. Adanya beberapa pegawai yang kurang memiliki keinginan untuk membantu sesama rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih. Pegawai masih cuek dengan rekan kerja tidak mau sukarela membantu rekan kerja di luar tanggung jawabnya. Adapun pegawai yang bermain handphone saat di jam bekerja. Adanya pegawai yang dalam bekerja menunggu perintah dari atasan, dan jika tugas pokoknya sudah selesai pegawai kurangnya inisiatif untuk membantu pekerjaan yang lainnya. Ketika ada suatu permasalahan yang dialami salah satu pegawai maka yang lain tidak memberikan solusi atau saran secara langsung melainkan menunggu perintah atasan.

Hasil kutipan wawancara dari beberapa pegawai kantor Ajendam I/Bukit Barisan Medan yang dilakukan peneliti berkaitan OCB, yaitu :

*“saya sering meminta tolong kepada rekan kerja saya untuk membantu mengerjakan tugas-tugas saya yang sudah menumpuk yang dimana tugas itu harus diserahkan sesuai deadline yang diberikan dan kadang ada juga rekan kerja saya mau membantu saya yang dimana seharusnya rekan kerja saya sudah waktunya jam pulang kerja dan kadang ada juga rekan-rekan yang engga mau tau” (L.s 23 februari 2022)*

*“begini dek saya kan sudah punya tugas yang banyak harus saya selesaikan jadi saya harus fokus dengan tugas saya sendiri, kalau untuk bantu rekan kerja saya yang lain saya enggak sempat.” (A.H 23 februari 2022)*

Organisasi harus dapat mengetahui dengan baik bahwa kinerja sumber daya manusia adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan organisasi. Keberhasilan organisasi ditentukan pada kegiatan-kegiatan terhadap pemberdayaan dan pengelolaan tenaga kerja. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi hal utama yang mendapat perhatian sehingga para pegawai dapat meningkatkan kinerjanya. Kemauan para pegawai untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, biasanya dengan tujuan yang akan diraih dalam sebuah organisasi.

Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Organ (dalam Ahmad,Irfan dan Herman, 2020) menjelaskan bahwa : *Altruism* (tolong menolong), *Conscientiousness* (sifat berhati-hati), *Sportmanship* ( sikap sportif), *Courtesy* ( Kesopanan), *Civic Virtue* ( moral kemasyarakatan).

Robbins dan Judge (dalam Umi, 2021) berpendapat bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang melakukan OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain, karena OCB merupakan *ekstra role* karyawan didalam suatu organisasi. *Organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi,diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari kinerja karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi Robbins & Judge(dalam Darmawati,Hidayati dan Herlina, 2013).

Locke (dalam kaswan,2017) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “ *a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or experience..*”. definisi itu

mengatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Menurut Kinicki dan Fugate (dalam Kaswan, 2017) yang menyatakan “*job satisfaction is an affective or emotional response towards various facets of one’s job.*” Dari pernyataan ini, kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosi terhadap berbagai faset pekerjaan seseorang. Pengertian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal. Tepatnya, orang bisa relatif puas dengan satu atau beberapa aspek pekerjaannya, tetapi mungkin tidak puas dengan satu aspek atau beberapa aspek lain dari pekerjaannya.

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, perasaan kerja. Kedua adalah faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai. Ketiga 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. Keempat adalah faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama karyawan dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. (As’ad, 2004).

Dimana berikut ini merupakan kutipan wawancara yang dilakukan peneliti berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu :

*“saya dulu bukan kerja dibagian ini terus saya pindah bagian karena saya kira saya bekerja dibagian ini sangat menyenangkan dan membuat saya nyaman untuk bekerja ternyata saya salah dikarenakan saya cukup merasakan tekanan dalam bekerja ditambah rekan kerja yang sulit untuk membantu saya” (D.P 23 februari 2022)*

Dari observasi yang telah dilakukan peneliti beberapa fenomena yang terlihat terhadap kepuasan kerja pegawai yang mengeluh bekerja di bidang tersebut dikarenakan rekan kerja yang kurang peduli terhadap sesama rekan kerja, disaat salah satu pegawai sedang tidak datang atau terlambat pegawai yang lain kurang peduli dengan pekerjaan yang ditinggalkan jika pegawai tersebut tidak meminta tolong secara langsung terhadap pegawai lainnya.

*Organizational citizenship behavior (OCB)* dan kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pada prinsipnya kedua variabel itu saling berhubungan. Bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama *organizational citizenship behavior* karyawan. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja atau membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui pekerjaan normal, lebih dari itu karyawan yang puas memungkinkan lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka ( Robbins, 2006).

Maka dari fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan tingkat *organizational citizenship behavior* dan ingin mengetahui **“Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship**

## **Behavior (OCB) Pada Pegawai Negeri Sipil Ajendam I/ Bukit Barisan Medan”.**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan OCB terhadap pegawai dikarenakan masih ada pegawai yang belum melakukan *organizational citizenship behavior (OCB)* dalam bekerja. Masih adanya ditemui pegawai yang memiliki sikap kurang peduli terhadap rekan kerja yang lain dikarenakan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan setiap pegawai, masih ada pegawai yang menunggu perintah dari atasan untuk bekerja, pekerjaan yang berlebih. Sehingga ditemukan fenomena kurangnya kepuasan kerja yang menyebabkan tidak adanya OCB terhadap pegawai lainnya. Ketidakpuasan kerja yang dimiliki pegawai menyebabkan berbagai masalah terhadap diri pegawai dan organisasi tempat bekerja yang membuat pegawai tidak nyaman dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan, maka peneliti tertarik untuk mencari tahu hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil di Ajendam I/Bukit Barisan Medan.

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah yaitu mengenai Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Negeri Sipil Ajendam I/Bukit Barisan Medan.

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

Berdasarkan batasan masalah diatas, ada pun rumusan masalah penelitian ini ada adalah apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Pegawai Negeri Sipil Ajendam I/Bukit Barisan Medan?

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai negeri Sipil Ajendam I/Bukit Barisan Medan.

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

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship behavior* (OCB), khususnya menyangkut tentang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menambah dan memperkaya sumber pengetahuan dan menjadikan bahan acuan bagi penelitian di masa yang akan datang.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi kepada Pegawai Negeri Sipil Ajendam I/Bukit Barisan Medan untuk mengetahui dampak dari *organizational citizenship behavior* (OCB).

## BAB II

### LANDASAN TEORI

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

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

Menurut Organ (dalam Purnamie Titisari 2014) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditunjukkan untuk meningkatkan efektivitas 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 tradisional.

Menurut Organ (dalam Lubis,2015) mengatakan *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan perilaku yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi afektif organisasi dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan,yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun kadang mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Robbins & Judge (2008) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Garay (2006) ia menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajiban demi kemajuan atau keuntungan organisasi.

Sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh George dan Jones (dalam Antonio dan Sutanto, 2013) bahwa karyawan yang memiliki perilaku yang baik, mau berusaha dan bekerja keras serta tidak mudah menyerah merupakan ciri-ciri dari perilaku OCB sehingga memotivasi kerja yang tinggi sangat mempengaruhi timbulnya sikap OCB.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga merupakan individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintah secara formal dan tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan system *reward* yang formal.

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

Menurut Organ (dalam Purnamie Titisari, 2014) peningkatan *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

## 1) Faktor Internal

### a. Kepuasan kerja

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 mereka.

### b. Komitmen Organisasi

Konsep komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pertukaran dan pendekatan psikologi. Pendekatan pertukaran berpendapat bahwa komitmen adalah hasil dari transaksi antara organisasi dengan anggotanya atau dalam hal ini karyawannya. Penekanan utama pendekatan pertukaran ini adalah keunggulan dan kelemahan yang diterima oleh karyawan sebagai hasil dari transaksi tersebut.

### c. Kepribadian

Berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seseorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* mereka atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk mereka menampilkan *organizational citizenship behavior*.

#### d. Moral karyawan

Moral berasal dari bahasa latin yaitu *mores* yang berarti kesusilaan, tabu atau kelakuan. Moral memuat ajaran atau ketentuan baik atau buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi. Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan-perbuatan manusia dengan aturan-aturan yang mengenai perbuatan-perbuatan manusia itu sendiri.

#### e. Motivasi

Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja, maupun dalam kehidupan lainnya. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri bagi kalangan pendidik, manajer, dan peneliti, terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang.

### 2) Faktor Eksternal

#### a. Kepemimpinan Situasional

*Organizational citizenship behavior* gaya kepemimpinan, menemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Gaya kepemimpinan

dapat berkontribusi untuk pengembangan lebih kuat pada persepsi sarana organisasi dan individu.

**b. Kepercayaan pada Pimpinan**

Faktor lain yang menjadi perhatian juga adalah kepercayaan terhadap pimpinan (*trust in leader*) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap pimpinan dapat memperkuat hubungan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior*.

**c. Budaya Organisasi.**

Kajian budaya organisasi yaitu budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi lain. Memaknai budaya organisasi sebagai filosofi dasar yang memberikan arahan bagi kebijakan organisasi dalam pengelolaan pegawai.

**d. Kepemimpinan Transformasional**

Tanggung jawab dari seorang pemimpin organisasi adalah mengarahkan bawahannya kearah pencapaian tujuan organisasi dengan jalan mengartikulasikan misi, visi strategi, dan sasaran-sasaran.

Menurut Hendarawan et all (2020) factor-faktor yng mempengaruhi OCB

diantaranya :

- a) Kepribadian
- b) Budaya organisasi
- c) Iklim organisasi

- d) Kepuasan kerja
- e) Komitmen organisasi kepemimpinan transformasional
- f) *Servant leadership*
- g) Tanggung jawab social pegawai
- h) Umur pegawai
- i) Keterlibatan kerja
- j) Kolektivisme
- k) Keadilan organisasi

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* menurut Organ (dalam Purnaie Titisari, 2014 ) dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Menurut Hendarawan et all ( Hendarawan, Sucahyowati,& Cahyandi, 2020) factor- factor yang mempengaruhi OCB ialah Kepribadian, Budaya organisasi, Iklim organisasi, Kepuasan kerja, Komitmen organisasi kepemimpinan transformasional, *servant leadership*, tanggung jawab social pegawai, umur pegawai, keterlibatan kerja, kolektivisme, keadilan organisasi.

### **3. Aspek- Aspek Organizational Citizenship Behavior**

Menurut Organ (dalam Ahmad,Irfan dan Herman, 2020) aspek-aspek *organizational citizenship behavior* sebagai berikut :

- a. *Altruism*,( tolong menolong) perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi mengenai tugas perusahaan maupun masalah pribadi. Aspek ini memberikan pertolongan yang bukan menjadi tanggung jawab dari tugas utama.

- b. *Conscientiousness*, (sifat berhati-hati) perilaku yang menunjukkan usaha lebih yang dilakukan karyawan dibandingkan harapan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela tanpa mempertimbangkan *reward* maupun penghargaan yang akan diterima.
- c. *Sportsmanship*, (sikap sportif) perilaku toleransi yang diperlihatkan karyawan saat keadaan perusahaan kurang ideal tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini mendukung adanya iklim positif dalam pekerjaan karena adanya perilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain.
- d. *Courtesy*, (kesopanan) menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah personal, dan cenderung memperlihatkan perilaku memperdulikan orang lain.
- e. *Civic Virtue*, (moral kemasyarakatan) perilaku yang mendedikasikan dirinya kepada tanggung jawab perusahaan seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk rekomendasi sebuah perubahan demi efisiensi maupun kemajuan organisasi.

Berdasarkan uraian dan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* antara lain *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Courtesy, Civic Virtue*.

#### 4. Manfaat Organizational Citizenship Behavior

Menurut Podsakoff et,al (dalam Dian,2014) beberapa manfaat dari *organizational citizenship behavior* antara lain:

- a. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja. Karyawan yang menolong rekan kerjan lain akan dapat

mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. 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. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari 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. 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, seperti membuat perencanaan. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasi tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka. Ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportsmanship* akan menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.

- d. *Organizational citizenship behavior* (OCB) membantu menghemat sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok atau manajer tidak perlu mengabdikan energy dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok. 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) menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja. 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. Menampilkan perilaku *courtesy* (misal 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. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik. 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. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir ditempat kerja atau mempunyai kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Karyawan yang *conscientiousness* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. *Organizational citizenship behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi dilingkungan dan memberi saran tentang bagaimana perubahan yang terjadi dilingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat. Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan diorganisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dilingkungan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa OCB mempunyai manfaat-manfaat yang besar untuk suatu organisasi perusahaan antara

lain meningkatkan produktivitas rekan kerja, meningkatkan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu menghemat sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Definisi Kepuasan kerja**

Jex dan Britt (dalam kaswan, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut adalah pernyataan evaluative baik yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan, mengenai objek atau peristiwa. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima, sehingga tingkat kepuasan kerja pegawai secara individu berbeda-beda.

Locke (dalam kaswan, 2017) memberika definisi komperhensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kogitif,afektif,dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “ *a pleasurable or positive emotional state resulting form the appraisal of one’s job or job experience..*”. defmisi itu mengatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Greenberg et al (dalam Meithiania, 2017) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka.

Robbins & Judge (dalam Meithiania, 2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan seberapa positif atau negatif perasaan seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaannya, juga bagaimana seseorang menanggapi kondisi pekerjaan yang berbeda.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Robbins (dalam Meithiania, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat terpengaruh oleh beberapa faktor, yaitu :

### a. *Mentally challenging work*

Faktor *mentally challenging work* dalam kepuasan kerja menggambarkan bahwa pegawai lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang kepadanya untuk menggunakan seluruh kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara bebas. Pegawai sangat

mengharapkan tanggapan atasan tentang seberapa baik pekerjaan tersebut dikerjakan. Pekerjaan yang tidak menantang seringkali membuat pegawai bosan, sebaliknya jika pekerjaan terlalu menantang cenderung akan sulit dikerjakan dan membuat pegawai frustrasi. Pekerjaan yang tantangannya diantara kedua batas ekstrim inilah yang mampu membuat pegawai menjadi senang dan puas.

b. *Equitable reward*

Pegawai menginginkan kebijakan organisasi dalam system pembayaran dan kesempatan promosi yang adil dan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan kerja akan tercapai jika pembayaran gaji dilakukan dengan adil yakni sesuai ruang lingkup pekerjaan, sesuai kemampuan pegawai, sesuai standar yang berlaku. Walaupun tidak semua pegawai bertujuan mencari uang semata.

c. *Supportive working conditions*

Pegawai selalu akan mempertahankan lingkungan kerja untuk memperoleh rasa nyaman. Pegawai tidak menyukai jika fasilitas kerja tidak menyenangkan dan berbahaya bagi keselamatan jiwanya. Pegawai menghendaki suasana lingkungan kerja mendekati suasana ketika sedang berada di rumah.

d. *Supportive colleagues*

Pegawai tidak hanya bekerja untuk uang atau penghargaan fisik semata. Bagi kebanyakan pegawai bekerja pada dasarnya adalah untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Memiliki dukungan rekan kerja positif akan memberikan kepuasan kerja pegawai. Perilaku pemimpin juga mempengaruhi kepuasan kerja.

Menurut Bisen dan Priya (dalam Kaswan, 2017) ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Faktor-faktor yang terkait dengan pegawai
  - a. Usia, pegawai dalam kelompok usia yang lebih tinggi lebih puas daripada pegawai yang lebih muda.
  - b. Jenis kelamin, biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah dari pada laki-laki. Oleh karena itu mereka lebih mudah puas dengan pekerjaannya.
  - c. Lamanya pengabdian, pegawai pada tahap awal mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, tetapi ketika mereka mencapai usia 45 tahun sampai 55 tahun, tingkat kepuasan kerja mereka menurun dan akan meningkat lagi setelah usia ini.
  - d. Kepribadian, pegawai yang mampu berinteraksi dan berhubungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga, dengan bos atau manajemennya merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.
  - e. Orang yang bergantung, pencari nafkah dengan sedikit tanggungan lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada mereka dengan tanggungan keluarga yang lebih besar.
  - f. Ambisius, ketika kinerja dan ambisi pegawai tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpastian.

- g. Kemampuan mental, jika pegawai memiliki kemampuan mental yang tinggi dibandingkan persyaratan yang dituntut untuk pekerjaan tertentu, hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.
- 2) Faktor yang terkait dengan organisasi
- a. Gaji, sejumlah upah/gaji yang diterima dan tingkat dimana hal itu bisa dipandang sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.
- b. Kesempatan promosi, jika pegawai tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Begitu juga, promosi yang tidak tepat waktu bisa menimbulkan ketidakpuasan.
- c. Rasa aman, jika pegawai memiliki rasa aman secara sosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya, hal itu akan membawa kepuasan maksimum diantara para pegawai.
- d. Pengawasan/penyelia, jika penyelia suportif, fair dan berpengetahuan luas, hal itu akan mendatangkan kepuasan diantara pegawai. Pegawai akan menunjukkan loyalitas dan ketulusan terhadap penyelia. Sikap pegawai terhadap pekerjaan secara keseluruhan akan berubah jika penyelia baik.
- 3) Faktor yang berkaitan dengan pekerjaan
- a. Kondisi kerja, pegawai mencintai pekerjaannya dan memberi energi maksimumnya ketika kondisi kerjanya memadai. Cahaya, ventilasi,

- kelembaban,temperature, kebersihan,lokasi, dan banyak lagi yang berkaitan dengan kepuasan kerja.
- b. Keterampilan, pekerjaan yang membutuhkan keterampilan mendatangkan perasaan yang kuat diantara para pegawai.
  - c. Hubungan dengan reahn kerja, semakin pegawai terhubung dengan reahn kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas ditempat kerja.
  - d. Lokasi tempat kerja, jika tempat kerja berlokasi dekat dengan fasilitas-fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan,fasilitas medis, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi, dan banyak lagi fasilitas lain yang mudah dijangkau, maka pegawai memperoleh kepuasan kerja dari pekerjaanya.
  - e. Pekerjaan itu sendiri, jika pekerjaan dirotasi, pegawai memiliki sejumlah tugas yang harus dilakukan atau jika perubahan diperkenalkan ditempat kerja, hal itu akan mendatangkan kepuasan daripada hanya melakukan pekekerjaan rutin.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan menurut Robbins(dalam Meithiania,2017) yakni faktor *mentally challenging work*, *equitable reward*, *supportive working conditions* dan faktor *supportive colleagues*. Dan menurut Bisen dan Prita ( kaswan, 2017) ada tiga faktor utama yang terkait mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu : (1) faktor-faktor yang terkait dengan pegawai,(2) faktor-

faktor yang terkait dengan organisasi,(3) faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan.

### 3. Ciri- Ciri Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Munandar dkk (dalam Hartini, 2015) menemukan beberapa ciri-ciri kepuasan kerja yang tinggi,yaitu:

- a. Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama
- b. Memperhatikan kualitas kerjanya
- c. Lebih mempunyai komitmen organisasi
- d. Lebih produktif

Sementara itu menurut Kaswan (2017) menyatakan ciri-ciri ketidakpuasan kerja, yaitu:

- a. Perubahan perilaku

Mungkin orang berharap respon pertama pegawai terhadap ketidakpuasan kerja adalah untuk mengubah kondisi-kondisi yang menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini dapat menyebabkan konfrontasi antara bawahan dengan atasan, bahkan barangkali konflik, karena karyawan yang tidak puas berusaha mengadakan perubahan dalam kebijakan atau personalia tingkat atas.

- b. Penarikan diri secara fisik

Jika kondisi tidak dapat diubah, seorang karyawan yang tidak puas mungkin dapat memecahkan masalah dengan meninggalkan pekerjaan.

c. Penarikan diri secara psikologis

Ketika karyawan yang tidak puas tidak dapat mengubah situasi mereka atau tidak dapat menarik diri secara fisik dari pekerjaan mereka, mungkin mereka menarik diri secara psikologis dari pekerjaannya, meskipun secara fisik mereka di tempat kerja, namun pikiran mereka berada ditempat lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri kepuasan kerja karyawan menurut Munandar dkk (dalam Hartini, 2015) yaitu : adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama, memperhatikan kualitas kerjanya, lebih mempunyai komitmen organisasi, dan lebih produktif. Sedangkan ketidakpuasan kerja menurut Kaswan (2017) dapat dilihat dari ciri-ciri yaitu: perubahan perilaku, penarikan diri secara fisik, dan penarikan diri secara psikologis.

#### 4. Aspek- Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (dalam Sophia, 2008) ada 5 aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja,yakni :

a. Upah

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

b. Pekerjaan

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini menjadi sumber mayoritas kepuasan kerja. Menurut Locke, ciri-ciri instrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

c. Promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

d. Atasan

Kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. Menurut Locke, hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar.

e. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Menurut As'ad (2004) beberapa aspek-aspek dalam mengukur kepuasan kerja :

- a. Aspek psikologis, yaitu berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan

- b. Aspek sosial, yaitu aspek yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasan, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
- c. Aspek fisik, yaitu aspek yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja, pengaturan waktu, perlengkapan kerja dan kondisi kesehatan karyawan.
- d. Aspek finansial, yaitu aspek yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan sosial, fasilitas, promosi, and macam-macam tunjangan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan aspek-aspek kepuasan kerja yaitu upah, pekerjaan, promosi, atasan, aspek psikologis, aspek sosial, aspek fisik, fisik dan aspek finansial.

### **C. Hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior***

Banyak para tokoh yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi OCB yaitu kepuasan kerja. Diantaranya adalah Organ, Podsakoff, dan Mackenzie. Sebagai tokoh penting yang mengemukakan *organizational citizenship behavior*, menyatakan bahwa karyawan yang merasa puas akan membalas kenyamanan bekerja yang dirasakan kepada organisasi yang telah memperlakukan selama ini dengan cara melaksanakan tugasnya secara ekstra melebihi standar yang ada.

Pegawai yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka.

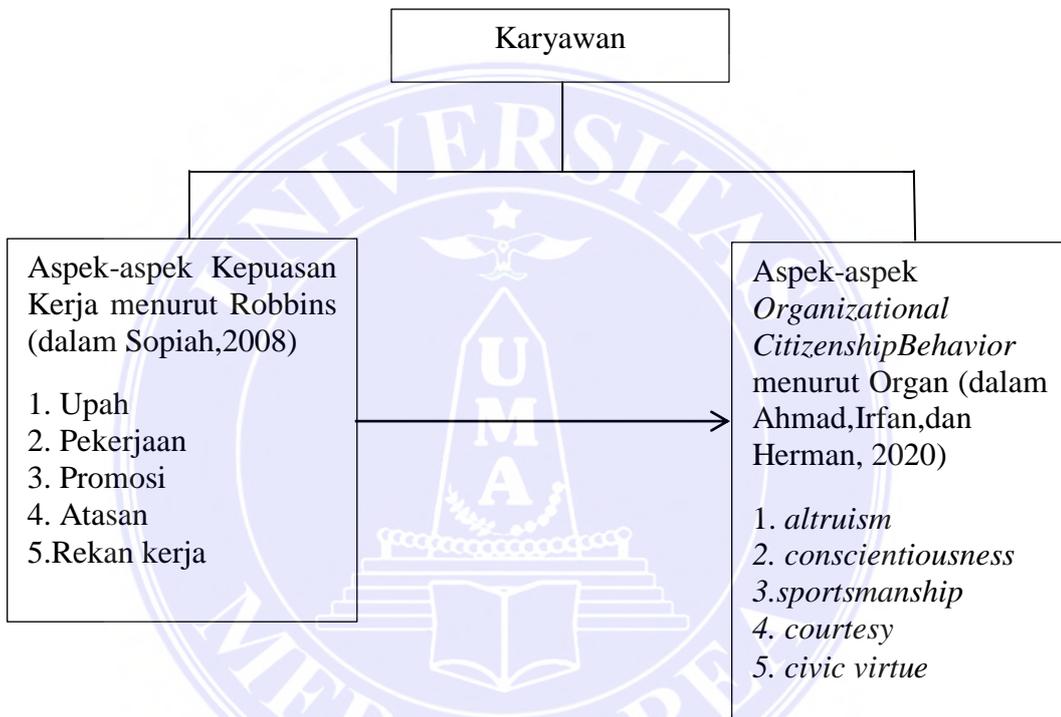
Kepuasan kerja mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB) karena pegawai yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui pikiran normal. Secara umum pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya menginginkan penghargaan atas hasil performa kinerja baik yang dilakukannya, memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

Adapun hasil penelitian-penelitian terdahulu Doli (2020) dengan judul penelitian “*pengaruh kepuasan kerja dengan organizational citizenship behavior pada karyawan RS pertamina pangkalan Brandan*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB.

Penelitian terdahulu lainnya Ni Luh dan I Gusti (2016) dengan judul penelitian “*pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi*” hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* yang berpotensi memberikan manfaat besar bagi organisasi yaitu meningkatkan efektivitas operasi organisasi, dimana keseluruhan aspek dari kepuasan kerja dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada anggota organisasi

**D. Kerangka Konseptual**



Gambar 2.1

**E. Hipotesis**

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis dalam penelitian sebagai berikut “ terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior.*” Dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki pegawai negeri sipil maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pegawai negeri sipil dan sebaliknya jika semakin rendah kepuasan kerja yang dimiliki pegawai negeri sipil maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pegawai negeri sipil.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif, dimana prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasional. Maksud korelasi dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) yaitu kepuasan kerja (variabel x) dengan *organizational citizenship behavior* (variabel y).

#### B. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel terikat (dependent) : *organizational citizenship behavior* (Y)
2. Variabel bebas (independent) : Kepuasan kerja (X)

#### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

##### 1. *Organizational Citizenship behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga merupakan individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak terperintah secara formal dan tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan seberapa positif dan negatif perasaan seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaannya, juga bagaimana seseorang menanggapi kondisi pekerjaan yang berbeda.

### D. Subjek Penelitian

#### 1. Populasi

Spigel (dalam Muri, 2014) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan unit (yang telah diterapkan) mengenai dan dari mana informasi yang diinginkan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 45 Pegawai Negeri Sipil pada bagian bidang

#### 2. Sampel penelitian

Sax (dalam Muri, 2014) mengemukakan bahwa sampel adalah sesuatu jumlah yang terbatas dari unsur yang terpilih dari suatu populasi. Unsur tersebut hendaklah mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil Ajendam 1/ Bukit Barisan Medan yang berjumlah 45 Pegawai Negeri Sipil.

#### 3. Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik total sampling seluruh Pegawai Negeri Sipil Ajendam I/Bukit Barisan Medan. Total sampling adalah teknik pengambilan data dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Oleh sebab itu yang menjadi sampel penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil Ajendam I/Bukit Barisan Medan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data diperlukan dalam usaha mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan metode skala. Skala merupakan suatu alat atau metode pengumpulan data yang terdiri dari seperangkat pertanyaan yang disusun untuk mengungkapkan atribut tertentu tersebut melalui respon yang diberikan subjek terhadap pertanyaan tersebut (Azwar, 2012).

Dalam penelitian ini, terdapat dua skala ukur yaitu kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB)

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

Bentuk skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala yang diberikan kepada subjek. Skala *organizational citizenship behavior* berdasarkan aspek-aspek *organizational citizenship behavior*, yaitu :

- a. *Altruism*, (tolong-menolong) perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi mengenai tugas perusahaan maupun masalah pribadi. Aspek ini memberikan pertolongan yang bukan menjadi tanggung jawab dari tugas utama.
- b. *Conscientiousness*, (sifat berhati-hati) perilaku yang menunjukkan usaha lebih yang dilakukan karyawan dibandingkan harapan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela tanpa mempertimbangkan *reward* maupun penghargaan yang akan diterima.

- c. *Sportsmanship*, (sikap sportif) perilaku toleransi yang diperlihatkan karyawan saat keadaan perusahaan kurang ideal tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini mendukung adanya iklim positif dalam pekerjaan karena adanya perilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain.
- d. *Courtesy*, (kesopanan) menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah personal, dan cenderung memperlihatkan perilaku memperlakukan orang lain.
- e. *Civic virtue*, (moral kemasyarakatan) perilaku yang mendedikasikan dirinya kepada tanggung jawab perusahaan seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk rekomendasi sebuah perusahaan demi efisiensi maupun kemajuan organisasi.

## 2. Kepuasan kerja

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- a. Upah, kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji diberikan. Upah dan gaji diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja.
- b. Pekerjaan, tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini menjadi sumber mayoritas kepuasan kerja. Menurut Locke, ciri-ciri intrinsik yang menentukan kepuasan kerja adalah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan,

tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

- c. Promosi, karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan.
- d. Atasan, kemampuan supervisor untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. menurut Locke, hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.
- e. Rekan kerja, kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan.

Skala diatas menggunakan skala likert dengan empat pilihan jawaban, yakni sangat setuju (SS), setuju(S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Pernyataan disusun berdasarkan *favourable* dan *unfavourable*. Penelitian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni sangat setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban setuju (S) diberi nilai 3, jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai 2, dan jawaban sangat tidak setuju (STS) tiberi nilai 1. Sedangkan untuk item yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban sangat setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban setuju (S) diberi nilai 2, jawaban tidak setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 4.

## F. Validitas dan Reabilitas

### 1. Validitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2013), validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat.

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang mempunyai pengertian ketetapan dan kecermatan instrument dalam menjalankan fungsi ukurnya (Azwar, 2007), artinya validitas menunjuk pada sejauhmana skala itu mampu mengungkapkan dengan akurat dan teliti dan mengenai atribut yang ia rancang untuk mengukurnya.

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan analisis *product moment* dari Karl Pearson.

### 2. Reabilitas Alat Ukur

Reabilitas berasal dari kata “*reability*” yang berarti sejauh mana hasil pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat di percaya Azwar (dalam Munir,2016) menyebutkan bahwa hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek sama diperoleh hasil yang relative sama. Dalam penelitian t jenis uji reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji reabilitas *Cornbach Alpha*. Sebelum melakukan analisis data dengan teknik analisis *Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Dengan uji normalitas juga akan diketahui apakah sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Jika pengujian data sampel normal, maka hasil perhitungan statistika dapat digeneralisasikan pada populasi.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat serta untuk mengetahui signifikansi penyimpangan linieritas hubungan tersebut. Apabila penyimpangan tersebut signifikan maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dinyatakan linier.

**G. Analisis Data**

Untuk menguji data yang telah diperoleh maka teknik analisis yang digunakan secara statistik adalah dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Alasan peneliti menggunakan analisis korelasi *product moment* dalam menganalisis data karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat (*organizational citizenship behavior*) yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel bebas (kepuasan kerja).

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,842$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ . Ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* (OCB) dan sebaliknya semakin rendah kepuasn kerja maka semakin rendah pula *organizational citizenship behavior* (OCB). Dengan demikian makan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dinyatakan diterima.
2. Adapun koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah sebesar 0,709 ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 70,9%.
3. Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai negeri sipil di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan tergolong rendah. Hal tersebut berdasarkan dari nilai meadn empiric sebesar 81,13 lebih kecil dari mean hipotetik 92,5. Adapun nilai SD-nya = 10,407. Kemudian untuk kepuasan kerja Pegawai Negeri Sipil di Ajendam I/Bukit Barisan Medan tergolong rendah juga. Hal

tersebut berdasarkan mean empiric sebesar 81,51 lebih kecil dari mean hipotetik 92,5. Adapun nilai SD-nya = 6,555.

## **B. Saran**

### **1. Saran Kepada Subjek Penelitian**

Berdasarkan hasil dari penelitian, terbukti bahwa subjek penelitian memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja yang tergolong rendah. Dengan demikian, peneliti menyarankan kepada subjek penelitian untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja dan juga meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) di Ajendam I/ Bukit Barisan Medan. Walaupun ada beberapa pegawai negeri sipil yang memiliki kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* yang cukup tinggi, maka diharapkan kedepannya untuk mengajak pegawai negeri sipil lainnya demi meningkatkan Kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal tersebut berguna bagi pegawai negeri sipil Ajendam I/ Bukit Barisan Medan.

### **2. Saran Kepada Ajendam I/Bukit Barisan Medan**

Disarankan kepada pihak Ajendam I/Bukit Barisan Medan agar terus memberikan dorongan maupun perhatian kepada pegawai negeri sipil, agar para pegawai negeri sipil lebih dapat meningkatkan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Peneliti juga menyarankan agar pihak Ajendam I/Bukit Barisan Medan memberikan fasilitas kepada pegawai negeri sipil yang kurang memiliki kepuasan kerja, seperti memberi pekerjaan yang dapat mendukung promosi jabatan dan memberikan pekerjaan yang tidak berlebihan. Memperhatikan pegawai negeri sipil terhadap setiap pekerjaannya.

### 3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian untuk dapat menambah referensi dan informasi terbaru dari temuan-temuan peneliti yang akan datang. Selain itu peneliti juga menyarankan untuk memperluas lingkup penelitian pada bidang-bidang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Alif,(2015). “*pengaruh motivasi kerja, pengembangan karir dan lingkungan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada perusahaan terminal LPG.*” Jurnal MIX fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta vol.VI, no.2.
- Ahmad B , Irfan S & Herman, (2020), “ *pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai*”, Jurnal Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung,5(1)
- Antononio, N. E & Sutanto, E,M. (2013).”*pegaruh motivasi dan kepuasan kerja karyawan terhadap Organizational Citizenship Behavior di CV Supratex, Surabaya.*” Universitas Kristen Petra
- Arikunto, s. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (edisi revisi VI). Jakarta:Rineka cipta
- Arif P, P.(2017).”*kepuasan kerja dan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan Harian umum fajar cirebon*”. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, vol 4 No 1
- Arum, D. Lina Nur, H & Dyan Herlina (2013).”*pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior.*” Jurnal *Economia*, Vol.9, No.1.
- As’ad, Mohammad. (2004). *Psikologi industry*. Liberty: Yogyakarta
- Azwar,S (2013), *penyusunan skala psikologi edisi 2*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S (2007). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagus Sarnawa, S. H, MHum. “ *Menejemen Pegawai Negeri Sipil*). Sleman: Penerbit Citra Prima Persada
- Danendra, B, N, et al (2016). “ *Pengaruh Motivasi,Kompenasasi dan Komitmen Organisasional Terhdap Organizational citizenship behavior OCB)*” E-jurnal manajemen, Vol 5, No 10.
- Dewi, N.L.P.Y.A., & Suwanda I.G.M., (2016), “*Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel mediasi*”, E-Jurnal Manajemen Unud,5(9),

- Dian A, K,(2014),” *organizational citizenship behavior (OCB) karyawan pada perusahaan*”.Humaniora vol 5, NO 1.
- Doli Maulana, G, S,Lubis.(2020).”pengaruh kepuasan kerja dengan organizational citizenship behavior pada karyawan RS pertamina Pangkalan Brandan”.Jurnal Penelitian, psikologi dan kesehatan,vol 1, no 2.
- Endah,. R, L. & Nur., K, F, G., (2018 ) “ pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan”. Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri, vol 7, No 2
- Ida Ayu Putu W. S, (2021). *Peningkatan kinerja karyawan melalui employee engagement dan organizational citizenship behavior*.Bandung-Jawa Barat: penerbit Media Sains Indonesia
- Meithiana I, S.T.,M.M. (2017).” *Kepuasan erja dan kinerja karyawan*”. Sidoarjo : Indomedia Pustaka
- Umi Anugerah. I (2019). *Psikologi industry &organisasi*. JawaTimur: penerit bintang surya
- Garay, Hannah D, V,(2006).”*Kinerja extra-role dan kebijakan kompensasi sinergi*”,Kajian Bisnis dan Menejemen, Vol.8, No.1.
- Hartini, Hari. (2015). Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Karyawan Muat Ulang Di PT. Abdi Reza Batu Bara. Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
- Hari S, Andi, H & Indiyani, (2021). “*organizational citizenship behavior (OCB) pada ABK KM Dharma*”., jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim. Vol. 3, No 2
- Kaswan, M. M. (2017). Psikologi Industri dan Organisasi.Bandung:Alfabet
- Lubis, M. S.(2015).”*pengaruh iklim organisasi dan komitmen terhadap pembentukan organizational citizenship behavior (OCB) karyawan dalam rangka peningkatan kinerja*” e;jurnal Apresiasi Ekonomi, 3(2),75-84
- Luthans (2012).”*perilaku organisasi*”. Yogyakarta: penerbit Andi
- Munir, Abdul (2015).Metodologi Penelitian Kuantitati Edisike-1,Universitas Medan Area
- Ni Luh Putu Yanti, A, D dan I Fusti Made, S,(2016).” *Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) dengan Komitmen*

*Organisasional Sebagai Variabel Mediasi*".E- Jurnal Manajemen Unud vol.5, No. 9

Noni,. W dan Palupiningdyah. (2015). “ *pengaruh kepuasan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behavior (OCB) sebagai variabel intervening*”.Management Analysis Journal vol 4,No 1.

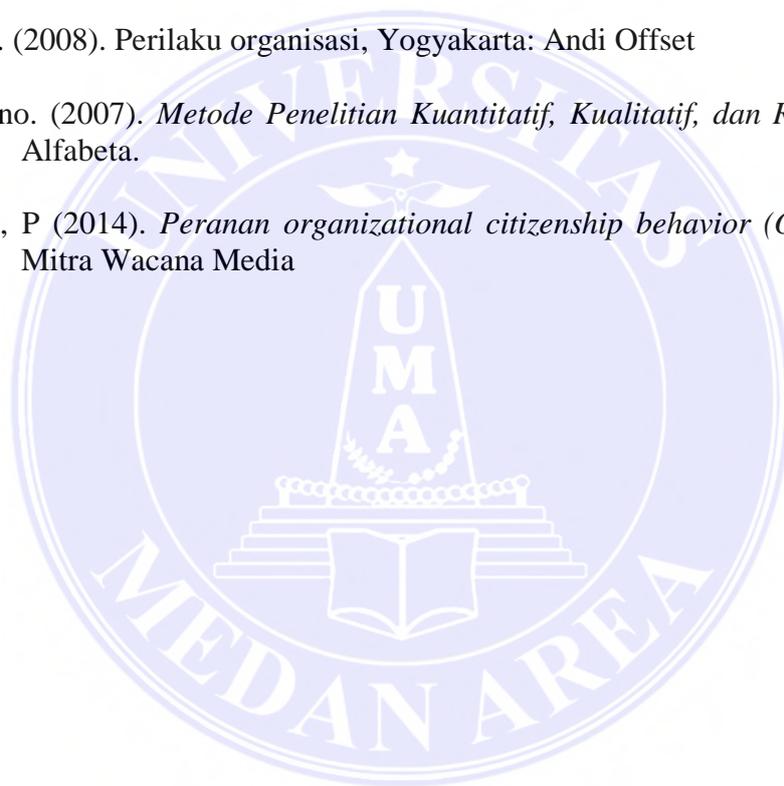
A Muri Yusuf, (2014),metode penelitian Jakarta:Prenamedia group

Robbins,. & Judge (2008). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba empat

Sopiah. (2008). Perilaku organisasi, Yogyakarta: Andi Offset

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*.Bandung: Alfabeta.

Titisari, P (2014). *Peranan organizational citizenship behavior (OCB)*. Jakarta: Mitra Wacana Media







### DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan anda:

Inisial :

Usia :

#### Petunjuk pengisian angket

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kondisi yang anda alami sehari-hari. Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan, kemudian anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan tersebut sesuai denganyang anda rasakan. Terhadap pernyataan dibawah ini, anda diminta menjawabnya dengan cara memilih salah satu jawaban dan memberi tanda silang (X). tidak ada jawaban yang salah dalam pengisian skala ini, semua jawaban yang anda berikan adalah **benar**.

Adapun pilihan jawaban tersebut adalah :

**STS : Sangat Tidak Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**S : Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya dengan senang hati membantu anggota secara profesional ketika mereka memiliki masalah dalam pekerjaan				
2	Saya tidak pernah menunjukkan sikap toleransi saya terhadap sesama anggota				
3	Saya mematuhi aturan yang ada dalam pekerjaan saya.				
4	Saya menunjukkan sikap toleransi dan sikap sportif antar sesama anggota				
5	Saya selalu menutupi kesalahan yang saya lakukan				
6	Saya merasa senang mengikuti perubahan yang ada				
7	Saya suka membuat masalah dengan karyawan lain				

8	Saat diberi tanggung jawab oleh atasan saya harus melakukannya dengan baik				
9	Saya tidak membantu rekan kerja meskipun mendapat rekomendasi.				
10	Saat teman butuh bantuan saya sia membantu				
11	Saya selalu berhati-hati dalam mengikuti aturan				
12	Saya tidak mau membantu karyawan baru walaupun mereka membutuhkan bantuan				
13	Saya selalu mengormati atasan saya				
14	Saya tidak pernah mengikuti perubahan yang ada di dalam perusahaan atau organisasi				
15	Saya membantu rekan agar bisa direkomendasikan				
16	Saya selalu jujur dalam bekerja				
17	Saya selalu bersungguh-sungguh dalam membantu rekan kerja lainnya.				
18	Saya tidak mematuhi aturan yang ada dilingkungan kerja saya				
19	Saya mentoleransi rekan kerja jika mereka sesekali melakukan kesalahan				
20	Saya memikirkan bagaimana perilaku saya dapat memengaruhi karyawan lain				
21	Saya tidak suka mengikuti rapat/pertemuan meskipun dapat membantu departemen saya.				
22	Saya membantu atasan agar bisa direkomendasikan				
23	Saya tidak mau membantu rekan kerjameskipun mereka meminta bantuan.				
24	Saya tidak memperdulikan aturan yang ada dalam pekerjaan saya.				
25	Saya tidak memaafkan rekan kerja saat mereka melakukan kesalahan				
26	Saya selalu menghindari membuat masalah dengan rekan kerja.				
27	Saya tidak mau membantu atasan meskipun mendapat rekomendasi.				
28	Saya dengan senang hati membantu karyawan baru dalam orientasi pekerjaan.				
29	Saya selalu mencari-cari kesalahan yang ada				

	dalam perusahaan.				
30	Saya tetap mengiktui rapat/pertemuan yang tidak wajib namun dapat menunjang karir saya				
31	Saya tidak mau menghormati atasan saya				
32	Saya membantu rekan saya dengan sukarela				
33	Meskipun rekan kerja saya tidak meminta bantuan saya tetap menolongnya.				
34	Saya tidak suka membantu rekan kerja saya				
35	Rekan kerja harus meminta bantuan kepada saya jika ingin di tolong.				
36	Saya tidak menyukai perubahan yang ada dalam perusahaan				
37	Saya menghargai pendapat rekan kerja saya				
38	Saat diberi tanggung jawab saya mengerjakannya dengan ala kadarnya saja.				
39	Saya masih bekerja meskipun sudah disuruh pulang oleh atasan				
40	Saya tidak membeda-bedakan rekan kerja saya				
41	Saya tidak memikirkan perilaku saya dapat memengaruhi karyawan lain.				
42	Saya tidak memikirkan perilaku saya dapat memengaruhi karyawan lain				
43	Saya tidak menghargai pendapat orang lain				
44	Saya selalu mengikuti perubahan yang ada di dalam perusahaan				



**LAMPIRAN B**  
**SKALA KEPUASAN KERJA**

## DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri anda :

Inisial :

Usia :

### Petunjuk pengisian angket

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan kondisi yang anda alami sehari-hari. Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan, kemudian anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan tersebut sesuai denganyang anda rasakan. Terhadap pernyataan dibawah ini, anda diminta menjawabnya dengan cara memilih salah satu jawaban dan memberi tanda silang (X). tidak ada jawaban yang salah dalam pengisian skala ini, semua jawaban yang anda berikan adalah **benar**.

Adapun pilihan jawaban tersebut adalah :

**STS : Sangat Tidak Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**S : Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima jika dibandingkan dengan rekan kerja saya				
2	Saya merasa kecewa karena tidak mendapat promosi dalam jabatan pekerjaan				
3	Saya merasa puas dengan pekerjaan yang saya miliki				
4	Saya merasa karir saya akan berkembang jika promosi jabatan saya berjalan dengan lancar				
5	Promosi jabatan membuat saya tidak berkembang				
6	Atasan saya memberikan dukungan kepada bawahan saat bekerja				
7	Walaupun mendapat promosi jabatan saya tidak akan naik				
8	Saya memberikan support kepada rekan kerja				

	saya				
9	Rekan kerja tidak mau memberikan bantuan meski melihat rekan kerja sedang memerlukan bantuan				
10	Saya merasa bersyukur atas gaji yang saya dapatkan				
11	Tugas yang menarik dalam pekerjaan membuat saya merasa puas dalam bekerja				
12	Saya sedih karena gaji saya sedikit				
13	Kinerja yang bagus membuat saya mempunyai kesempatan untuk naik jabatan				
14	Saya merasa kecewa karena atasan saya tidak pernah mendapat dukungan dari atasan saya.				
15	Rekan kerja saya mau memberikan bantuan saat bekerja				
16	Pengalaman kerja saya akan bertambah jika mendapat promosi jabatan				
17	Saya kecewa dengan gaji yang saya terima dibandingkan dengan rekan kerja saya				
18	Saya merasa kecewa dengan pekerjaan saya saat ini.				
19	Promosi jabatan dapat membuat saya semakin berkembang				
20	Saya merasa puas karena atasan dapat memberikan bantuan dalam pekerjaan				
21	Saya merasa kecewa kepada rekan kerja saya yang tidak pernah mendukung satu sama lain.				
22	Saya merasa puas dengan kinerja yang dimiliki oleh rekan kerja saya				
23	Saya tidak bersyukur dengan gaji yang saya dapatkan saat ini.				
24	Melakukan tugas yang sama saat bekerja membuat saya merasa bosan				
25	Walaupun mendapat promosi jabatan saya tetap bekerja ala kadarnya.				
26	Saya akan naik jabatan jika mendapat promosi				
27	Saya merasa rekan kerja saya tidak berkontribusi saat bekerja				
28	Saya merasa sangat senang dengan gaji yang				

	miliki				
29	Pengalaman kerja saya tidak akan bertambah meskipun mendapat promosi pekerjaan				
30	Saya merasa puas dengan dukungan rekan kerja saya kepada saya				
31	Kinerja yang bagus tidak akan membuat saya mendapat promosi				
32	Saya merasa senang jika diberikan tanggung jawab dalam pekerjaan				
33	Jumlah gaji yang saya dapatkan saat ini sudah sesuai dengan pekerjaan saya				
34	Saya merasa takut jika diberi tanggung jawab dalam pekerjaan.				
35	Pendapatan yang saya dapatkan saat ini sangat tidak sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.				
36	Atasan saya tidak pernah memberikan dukungan kepada bawahannya.				
37	Pemimpin saya mau memberikan arahan kepada bawahannya				
38	Saya tidak pernah memberikan support kepada sesama rekan kerja				
39	Saat diberikan tanggung jawab saya pasti bisa menjalankannya				
40	Promosi jabatan akan memperluas pengalaman kerja saya				
41	Saya tidak bisa di beri tanggungjawab oleh atasan saya				
42	Atasan saya tidak pernah memberikan bantuan terhadap pekerjaan saya				
43	Atasan saya tidak mau memberikan masukan kepada bawahannya.				
44	Saya merasa puas dengan atasan saya karena selalu mendukung pekerjaan saya				









## Reliability

### Scale: *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	45	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	44

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
O1	2.33	1.446	45
O2	2.40	1.514	45
O3	2.53	1.198	45
O4	2.56	1.407	45
O5	2.44	1.253	45
O6	2.47	1.342	45
O7	2.33	1.279	45
O8	2.67	1.446	45
O9	2.38	1.267	45
O10	2.60	1.321	45
O11	2.47	1.325	45
O12	2.64	1.334	45
O13	2.56	1.439	45
O14	2.89	1.335	45

O15	2.56	1.307	45
O16	2.64	1.171	45
O17	2.60	1.250	45
O18	2.56	1.179	45
O19	2.56	1.198	45
O20	2.58	1.097	45
O21	2.58	1.215	45
O22	2.51	1.290	45
O23	2.71	1.342	45
O24	2.69	1.328	45
O25	2.53	1.325	45
O26	2.31	1.379	45
O27	2.51	1.392	45
O28	2.20	1.179	45
O29	2.44	1.159	45
O30	2.18	1.267	45
O31	2.51	1.199	45
O32	2.71	1.180	45
O33	2.58	1.270	45
O34	2.69	1.294	45
O35	2.80	1.342	45
O36	2.40	1.468	45
O37	2.58	1.138	45
O38	2.76	1.368	45
O39	2.44	1.374	45
O40	2.56	1.307	45
O41	2.49	1.308	45
O42	2.49	1.308	45
O43	2.64	1.300	45
O44	2.71	1.160	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O1	109.44	564.798	.393	.893
O2	109.38	611.559	-.359	.903
O3	109.24	565.371	.354	.892
O4	109.22	548.040	.561	.889
O5	109.33	595.318	-.162	.899
O6	109.31	552.856	.513	.890
O7	109.44	577.480	.328	.895
O8	109.11	552.965	.470	.890
O9	109.40	590.018	-.075	.898
O10	109.18	546.149	.633	.888
O11	109.31	545.037	.650	.888
O12	109.13	540.073	.728	.886
O13	109.22	539.949	.673	.887
O14	108.89	553.101	.511	.890
O15	109.22	540.495	.737	.886
O16	109.13	540.573	.828	.886
O17	109.18	550.922	.588	.889
O18	109.22	546.268	.714	.887
O19	109.22	561.040	.432	.891
O20	109.20	550.482	.686	.888
O21	109.20	543.436	.743	.887
O22	109.27	541.973	.722	.887
O23	109.07	541.291	.703	.887
O24	109.09	541.265	.711	.887
O25	109.24	541.734	.706	.887
O26	109.47	635.255	.722	.907
O27	109.27	538.973	.713	.886
O28	109.58	545.749	.723	.887
O29	109.33	550.955	.638	.888

O30	109.60	546.336	.660	.888
O31	109.27	547.155	.685	.888
O32	109.07	550.291	.638	.888
O33	109.20	601.255	.355	.900
O34	109.09	573.719	.387	.894
O35	108.98	605.659	-.310	.901
O36	109.38	593.013	-.114	.899
O37	109.20	561.255	.453	.891
O38	109.02	592.249	-.107	.899
O39	109.33	636.591	-.742	.907
O40	109.22	559.313	.420	.891
O41	109.29	561.483	.384	.892
O42	109.29	561.483	.384	.892
O43	109.13	543.345	.693	.887
O44	109.07	541.745	.813	.886

$$(37 \times 4) + (37 \times 1)/2 = 92,5$$

## Reliability

### Scale: KEPUASAAN KERJA

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	45	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	44

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	2.55	1.389	45
KK2	2.45	1.422	45
KK3	2.70	1.503	45
KK4	2.98	1.438	45
KK5	2.77	1.492	45
KK6	2.70	1.503	45
KK7	2.64	1.416	45
KK8	2.50	1.303	45
KK9	2.80	1.025	45
KK10	2.70	1.440	45
KK11	2.36	1.511	45
KK12	2.64	1.222	45
KK13	2.70	1.374	45
KK14	2.64	1.348	45
KK15	2.66	1.098	45

KK16	2.84	1.328	45
KK17	2.77	1.309	45
KK18	2.98	1.229	45
KK19	2.61	1.385	45
KK20	2.89	1.280	45
KK21	2.84	1.293	45
KK22	2.70	1.374	45
KK23	2.68	1.196	45
KK24	2.36	1.241	45
KK25	2.48	1.303	45
KK26	2.82	1.435	45
KK27	2.43	1.404	45
KK28	2.75	1.449	45
KK29	2.45	1.470	45
KK30	2.61	1.280	45
KK31	2.45	1.454	45
KK32	2.73	1.436	45
KK33	2.77	1.362	45
KK34	2.80	1.340	45
KK35	2.55	1.405	45
KK36	2.70	1.503	45
KK37	2.95	1.397	45
KK38	2.55	1.372	45
KK39	2.98	1.438	45
KK40	2.98	1.438	45
KK41	2.57	1.516	45
KK42	2.70	1.407	45
KK43	2.73	1.468	45
KK44	2.61	1.351	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	115.55	920.579	.624	.933
KK2	115.64	959.260	.156	.937
KK3	115.39	907.452	.722	.932
KK4	115.11	904.661	.790	.932
KK5	115.32	941.896	.338	.936
KK6	115.39	901.731	.787	.932
KK7	115.45	960.068	.148	.937
KK8	115.59	926.712	.588	.934
KK9	115.30	949.515	.388	.935
KK10	115.39	927.359	.520	.934
KK11	115.73	921.645	.557	.934
KK12	115.45	962.347	.148	.937
KK13	115.39	919.033	.650	.933
KK14	115.45	936.207	.449	.935
KK15	115.43	952.716	.312	.936
KK16	115.25	922.006	.636	.933
KK17	115.32	928.641	.560	.934
KK18	115.11	950.615	.303	.936
KK19	115.48	907.046	.793	.932
KK20	115.20	909.934	.822	.932
KK21	115.25	933.215	.509	.934
KK22	115.39	922.940	.602	.934
KK23	115.41	939.689	.463	.935
KK24	115.73	980.854	-.094	.939
KK25	115.61	993.033	-.240	.940
KK26	115.27	922.156	.583	.934
KK27	115.66	986.881	-.156	.939
KK28	115.34	905.114	.778	.932
KK29	115.64	922.888	.560	.934

KK30	115.48	946.162	.346	.935
KK31	115.64	1002.609	-.322	.941
KK32	115.36	905.353	.783	.932
KK33	115.32	902.920	.859	.931
KK34	115.30	951.190	.367	.936
KK35	115.55	939.928	.385	.935
KK36	115.39	923.498	.540	.934
KK37	115.14	918.307	.647	.933
KK38	115.55	938.068	.418	.935
KK39	115.11	905.777	.776	.932
KK40	115.11	905.777	.776	.932
KK41	115.52	917.930	.597	.933
KK42	115.39	928.382	.521	.934
KK43	115.36	926.562	.518	.934
KK44	115.48	907.186	.812	.932

$$(37 \times 4) + (37 \times 1) / 2 = 92,5$$



**LAMPIRAN E**  
**UJI NORMALITAS**

## NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KEPUASAAN KERJA	OCB
N		45	45
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	81.51	81.13
	Std. Deviation	6.555	10.407
Most Extreme Differences	Absolute	.187	.161
	Positive	.124	.151
	Negative	-.187	-.161
Kolmogorov-Smirnov Z		1.254	1.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.086	.195
a. Test distribution is Normal.			



**LAMPIRAN F**  
**UJI LINEARITAS**

**Means**

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
OCB * KEPUASAAN KERJA	45	100.0%	0	.0%	45	100.0%

**Report**

OCB

KEPUASAAN KERJA	Mean	N	Std. Deviation
58	57.00	1	.
61	63.00	1	.
63	92.00	1	.
64	77.50	2	26.163
66	76.00	1	.
68	73.00	1	.
70	93.00	2	8.485
71	66.00	1	.
73	92.00	1	.
78	87.00	1	.
80	91.00	3	26.000
83	70.00	1	.
88	70.00	1	.
89	87.00	1	.
91	84.50	2	27.577
102	91.00	1	.
112	92.33	3	28.024
115	90.00	1	.
116	97.33	3	9.292
117	92.00	1	.
119	74.00	2	1.414

120	88.00	1	.
121	93.00	1	.
122	75.00	1	.
125	89.00	1	.
126	80.00	1	.
127	80.00	1	.
128	59.00	1	.
132	75.50	2	14.849
137	78.67	3	36.143
140	89.50	2	.707
Total	81.13	45	21.407

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
OCB * KEPUASAAN KERJA	Between Groups	(Combined)	12715.200	30	423.840	.797	.710
		Linearity	58.039	1	58.039	.109	.004
		Deviation from Linearity	12657.161	29	436.454	.820	.686
	Within Groups		7448.000	14	532.000		
	Total		20163.200	44			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
OrganizationalCitizenBehavi or * KepuasanKerja	.842	.709	.950	.903



**LAMPIRAN G**  
**UJI HIPOTESIS KORELASI**

## Correlation

Correlations

		KepuasanKerja	OrganizationalC itizenBehavior
KepuasanKerja	Pearson Correlation	1	,842**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	45	45
OrganizationalCitizenBehavi or	Pearson Correlation	,842**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	45	45

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



**LAMPIRAN H**  
**SURAT IZIN PENELITIAN**



## UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Air 1 Medan Estate ☎ (061) 730158, 730877, 7304348 ✉ (061) 730012 Medan 20123  
Kampus II : Jalan Sialitani Nomor 79 Jalan Sid. Garpu Nomor 40 A ☎ (061) 8225602 ✉ (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: umc@medanarea@gmail.com

Nomor : 1590/PSI/01.10/XI/2022

17 November 2022

Lampiran :

1) **Riset dan Pengambilan Data**

Yth. Bapak Pangdam I/BB (Bukit Barisan)

Kodam I Bukit Barisan

di

Tempat

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

Nama : **Visi Eno Rita Sembiring**  
NPM : **188600384**  
Program Studi : **Ilmu Psikologi**  
Fakultas : **Psikologi**

untuk melaksanakan pengambilan data di **Ajendam 1 / Bukit Barisan, Jl. Perjuangan, Cinta Damai, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan Sumatera Utara 20123** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Negeri Sipil di Ajendam 1/Bukit Barisan 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 dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak/Ibu pmtgta.

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

An. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat



**Janet Lili, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog**

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



KOMANDO DAERAH MILITER BUKIT BARISAN  
AJUDAN JENDERAL

SURAT KETEPANGAN  
Nomor SK 37 / XI/2022

Saya yang beranda tangan dibawah ini:

Nama : Darman Wadi, S.Pd  
Pangkat, Corps, NRP : Mayor Cak, 21940080210173  
Jabatan : Kas. Tuud  
Kesatuan : Ajendam IBB

Menerangkan bahwa

Nama : Vici Eno Rita Sembiring  
NPM : 169500384  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Tema Skripsi : Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior pada Pegawai Negeri Sipil di Ajendam IBB  
Universitas : Universitas Medan Area

Benar bahwa nama tersebut di atas telah selesai melaksanakan Penelitian Pengambilan Data di lingkungan Ajendam IBB.

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sepenuhnya.

Medan, 25 November 2022

a.n. Kepala Ajendam I Bukit Barisan  
Kalsi Tuud

  
Darman Wadi, S.Pd  
Mayor Cak NRP 21940080210173