

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA
PEGAWAI DI KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Medan Area

OLEH:

GRACE ARINI ARITONANG

178600395



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/10/23

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)24/10/23

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA
PEGAWAI DI KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

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

OLEH:

GRACE ARINI ARITONANG

178600395

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 24/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)24/10/23

HALAMAN PENGESAHAN

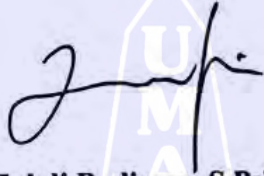
Judul Skripsi : Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara

Nama : Grace Arini Aritonang

NPM : 178600395

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Zuhdi Budiman, S.Psi. M.Psi
Pembimbing



Prof. Hasanuddin, Ph.D
Dekan



Laili Alfita., S.Psi., M.M., M.Psi., Psikolog
Wakil Dekan Bidang Pendidikan,
Penelitian, dan Pengabdian Kepada
Masyarakat

Tanggal Lulus : Senin, 25 September 2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan apabila kelak dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar (skripsi plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar kesarjanaan atau sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Medan, 25 September 2023



Grace Arini Aritonang

178600395

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Grace Arini Aritonang
NIM : 17.860.0395
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 25 September 2023
Yang menyatakan



Grace Arini Aritonang
178600395

ABSTRAK

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di kantor dinas perindustrian dan perdagangan provinsi sumatera utara. Kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan perasaan positif pegawai yang timbul karena menyukai pekerjaannya dan juga jika organisasi mampu memenuhi kebutuhan/hal-hal yang dianggap penting oleh pegawai sedangkan *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan yang bersifat sukarela terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi sebagai wujud kepuasan yang dirasakannya tanpa mengharap adanya imbalan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja maka OCB akan semakin meningkat dan sebaliknya. Penelitian ini menggunakan skala kepuasan kerja dan skala *organizational citizenship behavior*. Dalam skala kepuasan kerja terdiri dari 5 aspek yaitu kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Dan dalam skala *organizational citizenship behavior* terdiri dari 5 dimensi yaitu *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Product Moment*. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah korelasi koefisien dimana $r_{xy} = 0,715$; $p = 0,000 < 0,005$. Kemudian dari hasil yang diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,511 atau 51,1%. Ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berdistribusi sebesar 51,1% terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai.

Kata Kunci : Kepuasan kerja, *Organizational citizenship behavior*

ABSTRACT

CORRELATION BETWEEN WORK SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) FOR EMPLOYEES AT THE OFFICE OF INDUSTRY AND TRADE OF NORTH SUMATERA PROVINCE

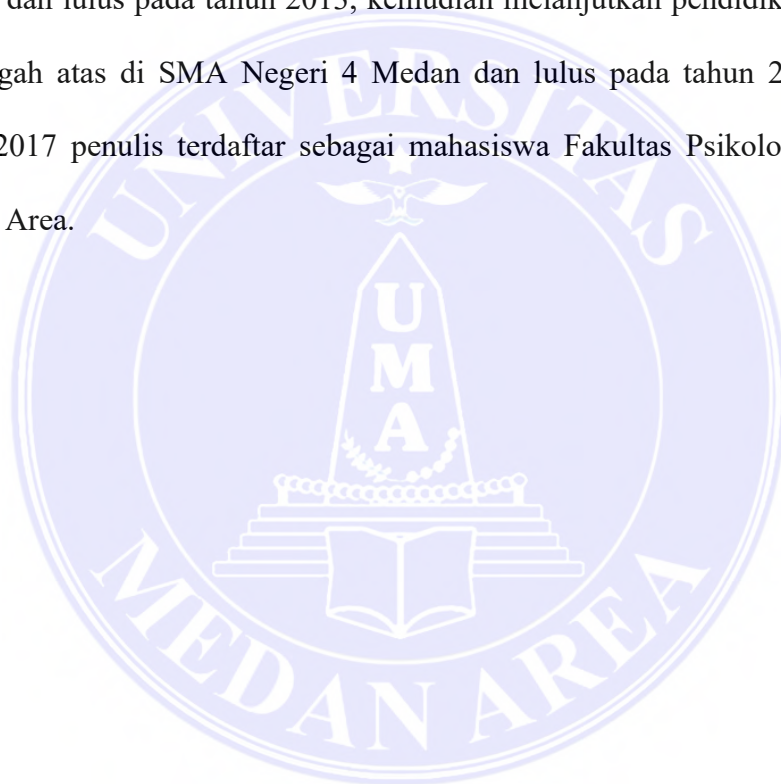
This study aims to determine the correlation between work satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) for employees at the office of industry and trade in the province of north sumatera. Work satisfaction is a positive attitude and feeling of employees that arise because they like their work and also if the organization is able to fulfill the needs/things that are considered important by employees. Meanwhile organizational citizenship behavior is employee behavior that is voluntary towards things that prioritize the interest of the organization as a form of the satisfaction he feels without expecting anything in return. The sample in this study amounted to 65 people. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive correlation between work satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) with the assumption that the higher the work satisfaction, the higher the OCB. This study uses a scale of work satisfaction and organizational citizenship behavior scale. The work satisfaction scale consist of 5 aspects, mentally challenging work, appropriate reward, supportive working conditions, supportive co-workers and personality compatibility with work. And the organizational citizenship behavior scale consist, altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy and civic virtue. Data was collected using a likert scale. the data analysis technique used in this research is Product Moment correlation. The result obtained from this study are correlation coefficient where $r_{xy} = 0,715$; $p = 0,000 < 0,005$. Then from the result obtained a correlation coefficient of 0,511 or 51,1%. This shows that work satisfaction is distributed by 51,1% to organizational citizenship behavior in employees while 48,9% is influenced by other factors.

Keywords : *Work satisfaction, Organizational citizenship behavior*

RIWAYAT HIDUP

Grace Arini Aritonang, dilahirkan di Medan pada tanggal 2 Maret 1999. Anak ketiga dari tiga bersaudara dari orang tua Kondar Arifin Aritonang dan Martini. Penulis menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar Swasta Methodist-1 Medan pada tahun 2010.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke SMP Swasta Methodist-1 Medan dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah atas di SMA Negeri 4 Medan dan lulus pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat yang diberikan kepada saya, kedua orang tua, keluarga beserta teman-teman. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan segala kemampuan dan kesempatan yang baik ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area. Penelitian ini berjudul “Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara”.

Terimakasih penulis sampaikan kepada Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan pada penulis. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area, terima kasih kepada segenap Dosen, dan pegawai tata usaha yang telah membantu penulis selama perkuliahan. Ungkapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Ibu, Abang, Kakak, serta teman-teman atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 25 September 2023



Grace Arini Aritong

178600395

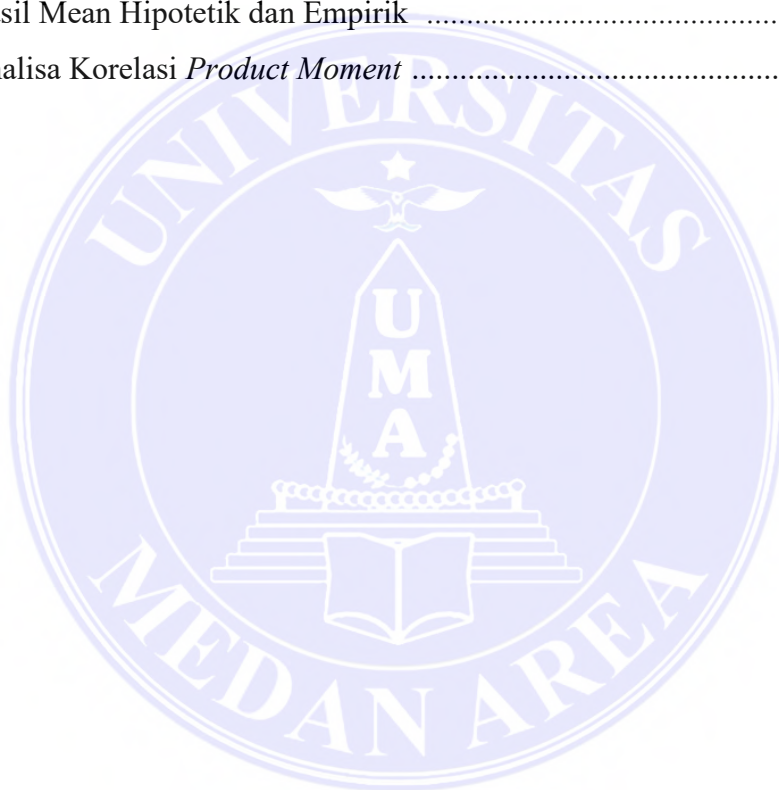
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Hipotesis Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pegawai	11
2.1.1 Pengertian Pegawai	11
2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.2.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2.2.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	14
2.2.3 Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam Organisasi	15
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18

2.3	Kepuasan Kerja	19
2.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja	19
2.3.2	Teori-Teori Kepuasan Kerja	21
2.3.3	Aspek-Aspek Kepuasan Kerja	23
2.3.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	26
2.4	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	27
2.5	Kerangka Konseptual	30
III.	METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2	Bahan dan Alat Penelitian	31
3.3	Metodologi Penelitian	31
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.6	Subjek Penelitian	33
3.7	Metode Pengumpulan Data	34
3.8	Validitas dan Reliabilitas	37
3.9	Prosedur Kerja	40
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Hasil	46
4.2	Pembahasan	53
V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1	Simpulan.....	57
5.2	Saran	58
	DAFTAR PUSTAKA	59
	LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

1. Skor Alternatif Jawaban Skala	36
2. Distribusi Skala Kepuasan Kerja	42
3. Distribusi Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	44
4. Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba.....	46
5. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Setelah Uji Coba	47
6. Uji Normalitas	48
7. Uji Linieritas	49
8. Hasil Mean Hipotetik dan Empirik	51
9. Analisa Korelasi <i>Product Moment</i>	53



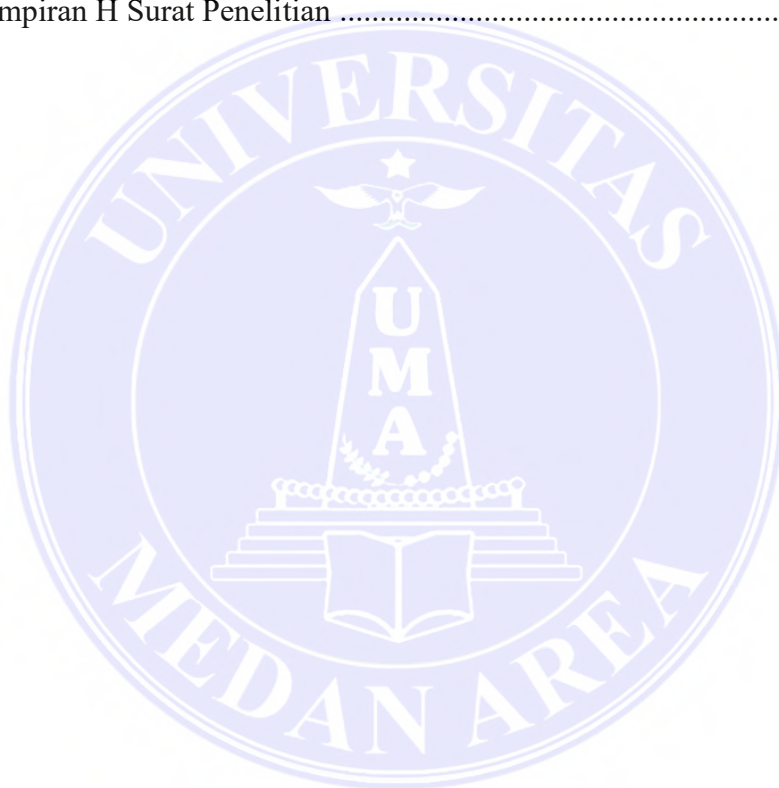
DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual	30
2. Kurva Normal Variabel Kepuasan Kerja.....	51
3. Kurva Normal Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	52



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A Skala Kepuasan Kerja.....	63
2. Lampiran B Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	67
3. Lampiran C Hasil Data Mentah	71
4. Lampiran D Uji Validitas dan Reliabilitas	74
5. Lampiran E Uji Normalitas	83
6. Lampiran F Uji Linieritas	91
7. Lampiran G Uji Hipotesis	96
8. Lampiran H Surat Penelitian	99



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan sorotan bagi sebuah organisasi dalam usahanya untuk bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu fokus utama dalam organisasi dalam meningkatkan efektivitasnya adalah perilaku sumber daya manusia dalam bekerja. Sumber daya manusia merupakan fondasi utama dalam sebuah organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu keharusan jika suatu organisasi ingin berkembang dan bersaing dengan organisasi lainnya.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menghadapi perubahan yang terjadi serta merupakan aset penting yang dimiliki oleh sebuah organisasi, karena keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Ardana, dkk., 2012:3). Dikatakan bahwa sumber daya manusia penting untuk sebuah organisasi dikarenakan sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan dan kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan. Organisasi perlu memberikan perhatian terhadap kesejahteraan dan pengembangan sumber daya manusianya. Dengan demikian akan terjalin perasaan saling keterikatan antara organisasi dan sumber daya manusianya (Wibowo, 2015). Adapun fokus utama dari sumber daya manusia adalah pegawai.

Pegawai merupakan makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama didalam suatu organisasi karena pegawai merupakan salah satu unsur yang paling dominan untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Pegawai tidak hanya membantu organisasi dalam mencapai tujuannya, tetapi juga membantu untuk menentukan tujuan yang ingin dicapai dengan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Menurut Allen (dalam Rachmawati, 2000) tentang pentingnya unsur manusia dalam organisasi bahwa betapapun sempurnanya suatu organisasi, bila pegawainya tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat, maka organisasi tersebut tidak akan mencapai hasil yang ingin dicapai. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja individu. Kebijakan organisasi kepada pegawai juga akan menentukan bagaimana perilaku tingkat individu, kelompok serta dampaknya terhadap kinerja, baik kinerja individual maupun kelompok (Gurning, 2010).

Kinerja pegawai merupakan hal yang paling penting dalam kelangsungan sebuah organisasi karena baik atau tidaknya kinerja seorang pegawai akan mempengaruhi keberhasilan organisasi. Organisasi merupakan suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu guna membentuk sebuah organisasi yang baik bergantung pada individu yang ada didalamnya, terutama perilaku dari individu tersebut. Kriteria kinerja yang baik menuntut pegawai berperilaku sesuai dengan harapan organisasi. Perilaku pegawai didalam organisasi dapat dibedakan atas bekerja sesuai dengan standar *job description (in-role)* dan bekerja melebihi dari yang seharusnya dilakukan atau diluar tugas formal (*extra-role*).

Peran tambahan dimiliki pegawai dalam bentuk *Organizational Citizenship Behavior* yang merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (pegawai) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya dan menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi, untuk melakukan sesuatu yang baik, manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain jika ada imbalan tertentu (Elvinawanty, 2005).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah bentuk perilaku individu yang secara tiba-tiba dan dengan sengaja dilakukan tanpa mengharapkan suatu imbalan atau *reward* yang diberikan oleh organisasi, dikerjakan tanpa adanya peraturan untuk mengerjakan, serta merupakan pilihan individu untuk mengerjakan pekerjaan tersebut diluar deskripsi pekerjaan pokoknya dan bersifat informal, dan dilakukan semata-mata untuk kemajuan organisasi (Organ dalam Angela, 2010). Menurut Aldag dan Resckhe dalam Titisari (2014:5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diartikan sebagai kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja. Pegawai secara sukarela menunjukkan perilaku positif seperti menolong rekan kerja, menjadi relawan untuk kegiatan organisasi, mengontrol diri dalam menjalankan kedisiplinan, mentoleransi keadaan yang kurang ideal, dan beberapa hal lainnya yang

memberikan keuntungan bagi organisasi. (Podskof dkk dalam Titisari, 2014:10) memaparkan bahwa OCB dapat meningkatkan kerjasama antara pegawai dengan atasannya, menekan kebutuhan manajemen dan organisasi akan sumber daya, memudahkan koordinasi antar pegawai, dan bermanfaat untuk adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan. Pegawai yang merasa keinginan dan harapannya terpenuhi, dengan kata lain puas akan pekerjaannya, maka secara mandiri dan sukarela mereka akan melakukan hal-hal yang menguntungkan bagi organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat dilihat dengan mengukur 5 aspek, yaitu: *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue* (Organ, 2006). *Altruism* merupakan perilaku pegawai dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan baik mengenai tugas dalam organisasi ataupun masalah pribadi. Contohnya adalah perilaku membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja, membantu orang lain yang memiliki beban kerja berat, dan menyediakan bantuan dan dukungan untuk karyawan baru mengenai lingkungan kerja. Kedua adalah *conscientiousness* yang merupakan perilaku yang bertujuan untuk memberikan kinerja yang melebihi apa yang di targetkan organisasi misalnya datang tepat waktu, tidak membuang-buang waktu, dan patuh terhadap aturan organisasi. Ketiga adalah *sportsmanship* yaitu perilaku menerima keadaan yang tidak menyenangkan dan kurang ideal, misalnya tidak mengeluh tentang segala sesuatu, dan tidak membesar-besarkan masalah. Keempat adalah *courtesy* merupakan perilaku yang bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah kerja dengan rekan sekerja atau dalam organisasi, misalnya sikap pegawai yang mempertimbangkan nasehat atau pertimbangan dari pegawai lain maupun atasan sebelum bertindak atau mengambil keputusan serta pemberian informasi-

informasi penting dalam rangka penyelesaian masalah. Kelima adalah *civic virtue* yaitu perilaku tanggungjawab untuk berpartisipasi dalam aktivitas kehidupan organisasi, misalnya menghadiri pertemuan yang tidak diperlukan bagi dirinya tetapi bermanfaat bagi organisasi ataupun bersedia mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, salah satunya adalah kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008). Robbins, 2008 (dalam Ratnaningsih 2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja akan mendorong munculnya sikap OCB karena pegawai yang merasa puas akan memiliki kemungkinan berbicara positif tentang organisasi serta membantu rekan kerjanya. Pegawai yang puas mungkin lebih patuh dalam mengerjakan tugasnya karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang sebelumnya pernah dirasakan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan sebuah hasil dari persepsi pegawai, yaitu bahwa dengan menyelesaikan pekerjaan akan memiliki nilai yang penting dalam pekerjaan tersebut. Menurut Aziri (2011) kepuasan kerja mewakili perasaan negative dan positif dari persepsi pegawai terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaan, kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa pegawai merasa senang dan nyaman dengan kondisi lingkungan organisasi serta mendapat penghargaan dari jerih payah hasil kerjanya. Perasaan positif tentunya akan membawa pegawai pada keadaan senang dan bergairah dalam menjalankan kewajibannya, sehingga melalui terwujudnya kepuasan kerja diharapkan

organisasi mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kualitas hasil produksi dan karyawan.

Mangkunegara (2009: 117) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan. Kepuasan kerja akan memberikan manfaat bagi organisasi antara lain menimbulkan peningkatan kualitas hidup pegawai, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan gairah dan semangat kerja, mengurangi tingkat absensi, mengurangi *turnover*, serta meningkatkan motivasi kerja para pegawai.

Robbins (2002) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sedangkan yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negative. Misalnya, jika seorang pegawai merasa bahwa dirinya telah bekerja lebih keras dibandingkan rekannya yang lain tetapi ia merasa kurang dihargai, maka akan ada kemungkinan besar dia akan menunjukkan sikap negative terhadap pekerjaannya, terhadap atasannya, atau terhadap rekan kerjanya karena ia merasa tidak puas. Sebaliknya, jika dia mendapatkan perlakuan yang baik serta

mendapatkan upah yang sesuai, maka ia akan bersifat positif terhadap pekerjaannya, karena ia merasa puas dengan pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan menurut hasil wawancara awal terhadap pegawai yang dilakukan oleh peneliti adalah pegawai sudah melakukan perilaku OCB. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang mau mengerjakan apa yang bukan tugasnya, kemauan pegawai untuk menjaga citra organisasinya, hadir tepat waktu, dan juga mau bekerja lembur jika diperlukan.

Berikut kutipan wawancara dengan Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Utara.

“Kalau tentang masuk kerja, kita wajib 7.30 masuk dan tidak ada yang boleh terlambat”

“ Kalau soal tolong menolong saat kerja rata-rata disini kami lakukan, jadi kalau dilaporan kinerja kami ada satu pekerjaan lain, jadi gini, setiap PNS itu sekarang punya target kinerja yang harus dicapainya tiap bulan, walaupun ada tugas diluar target kerja yang bukan tugasnya, tetapi tetap mau dikerjakannya dan memang tidak ada reward untuk itu.”

“Kalau saya merasa sedih karena itu merupakan target, malu dong kalau tim kita jelek. Misalnya gini deh, tim biro organisasi minta data jumlah pegawai kita berapa, kalau kita gak segera kasih, pasti kena teguran dari serda, dan yang ditegur itu kepala dinas, otomatis kita malu, jangan karena kinerja kita gak bener, akhirnya satu kantor yang kena rapor merah”

“Kalau kami lembur ya gak apa-apa, kami juga walaupun lembur gak ada dapat apa-apa, gak ada uang lembur juga, karna kami dapat bonus cuma dari penghitungan kinerja aja”.

Konsekuensi dari ketidakpuasan diungkapkan oleh Wexley dan Yukl (dalam Setiawan, 2005) yang mengatakan bahwa ketidakpuasan akan mengakibatkan tingkah laku *withdrawl* yang terlihat dari munculnya absensi dan *turnover* atau mungkin perilaku agresi yang merugikan. Perilaku merugikan tersebut dapat berupa sabotase, tindakan melakukan kesalahan dengan sengaja, mogok kerja, lamban dalam bekerja, dan lain-lain.

Pegawai yang mempunyai persepsi positif terhadap kepuasan kerja akan mengembangkan segala perilaku yang baik dalam bekerja antara lain bersikap menolong, berpartisipasi aktif, menggunakan waktu kerjanya dengan efektif, bertoleransi terhadap hal-hal yang kurang dari yang diharapkan, dan dengan sukarela menjaga dan melindungi aset-aset perusahaan. Begitu juga sebaliknya, pegawai yang mempunyai persepsi negative terhadap kepuasan kerja akan mengembangkan perilaku yang buruk dalam bekerja.

Berdasarkan uraian diatas mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kepuasan kerja, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah terdapat hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kepuasan kerja maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Semakin tinggi kepuasan kerja maka OCB akan semakin meningkat.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu antara lain:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan di bidang psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi terutama mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi mengenai hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*, sehingga penelitian ini dapat menjadi masukan bagi semua pihak yang tertarik pada permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan mengenai hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sehingga selanjutnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimana kepuasan kerja dan OCB digunakan sebagai salah satu tolak ukurnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pegawai

2.1.1 Pengertian Pegawai

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia online, pegawai merupakan orang yang bekerja pada pemerintah (instansi dan sebagainya). Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan, oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dipekerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga-lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha.

Menurut Suharno (2008) pegawai adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan, dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi, tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti. Sedangkan menurut Munasef (1984) pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai merupakan modal pokok dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta. Dikatakan bahwa pegawai adalah modal pokok organisasi karena berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada

pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang ada didalam organisasi tersebut. Pegawai yang telah memberikan tenaga dan pikirannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya, baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta akan mendapatkan imbalan sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah diselesaikan.

2.2 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.2.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

Peningkatan kinerja sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan pegawai atau anggota didalamnya, dimana perilaku ini diharapkan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelaksanaan atau tugas-tugas yang telah ditetapkan (*in-role*) namun lebih dari itu juga perilaku yang bersifat *extra-role* atau yang tidak digariskan dalam *job description* organisasi dan mampu memberikan kontribusi positif bagi efektifitas organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan wujud dari *extra-role behavior* yang meningkatkan pengaruh ikatan diantara anggota organisasi, muncul dari emosi positif dan menghasilkan anggota serikat, dan persetujuan umum dari pada konflik (Organ dkk, 2006).

Organizational Citizenship Behavior didefinisikan sebagai perilaku yang dipilih secara bebas oleh individu, secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem imbalan formal dan meningkatkan kegunaan dan fungsi organisasi (Organ dkk, 2006: 3). Sedangkan Newstrom (2007) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan tindakan yang dipilih secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang meningkatkan kesuksesan organisasi. Sering ditandai

dengan spontanitas, bersifat sukarela, berdampak pada hasil yang membangun, tak terduga berguna untuk orang lain, dan kenyataannya boleh memilih.

Organizational Citizenship Behavior merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB melibatkan beberapa perilaku meliputi menolong orang lain, menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag&Resckhe, 1997 dalam Fitriastuti, 2014). OCB bersifat bebas dan sukarela karena perilaku tersebut tidak terdapat dalam tuntutan deskripsi jabatan yang berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Karyawan yang baik (*good citizenship*) cenderung melakukan perilaku OCB ini. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik tanpa ada pegawai yang melakukan perilaku OCB (Markoczy & Xin, 2002 dalam Fitriastuti, 2013).

Berdasarkan beberapa pengertian *Organizational Citizenship Behavior* diatas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan yang bersifat sukarela terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi sebagai wujud kepuasan yang dirasakannya tanpa mengharap adanya imbalan.

2.2.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ (2006), terdapat lima dimensi primer dalam *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

a. *Altruism*

Perilaku yang bertujuan untuk membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas di dalam organisasi maupun masalah pribadinya. Dimensi ini mengarah pada perilaku memberi pertolongan yang bukan dari tanggungjawabnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang bertujuan untuk memberikan kinerja yang melebihi apa yang di targetkan perusahaan dan perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau bagian dari tugas karyawan.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang bertujuan untuk mentoleransi situasi yang tidak ideal di dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan atau penolakan. Seseorang yang memiliki tingkat *sportmanship* yang tinggi akan meningkatkan iklim kerja yang positif antar pegawai dan akan membuat lingkungan kerja yang kondusif.

d. *Courtesy*

Perilaku yang bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik sesama pegawai agar dapat menghindari masalah-masalah interpersonal. Dimensi ini mengarah pada rasa hormat dan menghargai satu sama lain sesama pegawai.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang menunjukkan tanggung jawab pada lingkungan organisasi serta partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial alamiah.

Williams dan Anderson (1991) membagi OCB menjadi dua kategori, yaitu OCB-O dan OCB-I. OCB-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, seperti kehadiran di tempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban. OCB-I merupakan perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, seperti membantu rekan yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian secara pribadi pada karyawan lain. kedua bentuk perilaku tersebut akan meningkatkan fungsi keorganisasian dan berjalan melebihi jangkauan dari deskripsi pekerjaan yang resmi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, penulis mengukur OCB dengan menggunakan aspek yang dikemukakan oleh Organ (2006) diantaranya adalah *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue*.

2.2.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* dalam Organisasi

Menurut Organ dkk (2006: 200-202) manfaat *Organizational Citizenship Behavior* dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktifitas rekan kerja, misalnya karyawan yang lebih berpengalaman secara sukarela membantu karyawan baru untuk mempelajari cara-cara bekerja sehingga memungkinkan karyawan baru tersebut lebih

cepat menjadi produktif. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi dalam kerja tim maupun individual karyawan.

2. Meningkatkan produktifitas manajer. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer untuk mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
3. 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 memakan waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
4. Menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
5. Menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja. Menampilkan perilaku *courtesy* misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
6. 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 akan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.

7. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang memiliki beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja.
8. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons perubahan tersebut, sehingga organisasi akan beradaptasi dengan cepat.

Berdasarkan beberapa manfaat diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat *Organizational Citizenship Behavior* di antaranya meningkatkan produktifitas kerja, meningkatkan produktifitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi, menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok, menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik dan tentu menjadi tempat kerja yang lebih menarik, meningkatkan stabilitas kinerja organisasi, dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ *et al.* ,(dalam Titisari,2014) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh 2 faktor utama, yaitu:

1. Faktor Internal

a. Kepuasan Kerja

Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka.

b. Komitmen organisasi

Komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.

c. Kepribadian

Perbedaan individu merupakan predictor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* mereka.

d. Moral karyawan

Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja.

e. Motivasi

Motivasi diartikan sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.

2. Faktor Eksternal

a. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktivitas pemimpin ketika mempengaruhi aktivitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

b. Kepercayaan pada pimpinan

Kepercayaan atau *trust* adalah rasa percaya yang dimiliki oleh seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas, dan perhatian.

c. Budaya organisasi

Budaya organisasi adalah seperangkat karakteristik utama yang dihargai anggota organisasi.

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Handoko (2011: 193) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Locke dalam Luthans

(Kaswan, 2017) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan, sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Secara umum dalam bidang perilaku organisasi, kepuasan kerja merupakan sikap yang paling penting dan sering dipelajari.

Munandar (2011: 350) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Sedangkan menurut Robbins (2003) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima, kepuasan akan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan yang dikaitkan dengan karyawan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Mangkunegara (2009: 117) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan karyawan lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan struktur organisasi perusahaan, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain usia, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan. Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari

bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005; Soegandhi, *et al.*, 2013).

Dari beberapa pengertian kepuasan kerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan perasaan positif pegawai yang timbul karena menyukai pekerjaannya dan juga jika organisasi mampu memenuhi kebutuhan/hal-hal yang dianggap penting oleh pegawai.

2.3.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Berikut ini merupakan teori-teori kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2009), yaitu:

a. Teori Keseimbangan (*equity theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-in-equity*. *Input* adalah semua nilai yang diterima karyawan yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan karyawan. *Comparison person* adalah seorang karyawan disebuah organisasi yang sama, seorang karyawan dalam organisasi yang berbeda, atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya karyawan dapat dilihat dari hasil perbandingan antara *input-outcome* dirinya dengan *input-outcome* karyawan lain (*comparison person*). Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*) maka karyawan tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila terjadi ketidakseimbangan (*inequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu *over compensation inequity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya) atau

under compensation inequity (ketidakseimbangan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding atau *comparison person*).

b. Teori perbedaan atau *discrepancy theory*

Teori ini mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh karyawan. Apabila yang didapat karyawan ternyata lebih besar daripada yang diharapkan, maka karyawan tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, apabila yang didapat karyawan lebih rendah dari yang diharapkan, maka penyebabnya karyawan tersebut merasa tidak puas.

c. Teori pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan karyawan yang terpenuhi, makin puas pula karyawan tersebut. Sebaliknya, apabila kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, karyawan tersebut akan merasa tidak puas.

d. Teori pandangan kelompok (*social reference group theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para karyawan dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut dijadikan tolak ukur oleh karyawan untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, karyawan akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

e. Teori dua faktor dari Herzberg

Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor motivasi (*motivational factors*). Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfiers*, *hygiene factors*, *job context*, *extrinsic factors* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor motivasi disebut pula *satisfier*, *motivators*, *job content*, *intrinsic factors* yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (*advancement*), *work it self*, kesempatan berkembang, dan tanggung jawab.

f. Teori pengharapan (*expectancy theory*)

Pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan karyawan yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya.

Dari beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa teori kepuasan kerja terdiri dari teori keseimbangan, teori perbedaan, teori pemenuhan kebutuhan, teori pandangan kelompok, teori dua faktor dari Herzberg, dan teori pengharapan.

2.3.3 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dari dimensi berikut:

a. Pekerjaan itu sendiri

Yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kecenderungan perilaku individu terhadap pekerjaannya.

b. Gaji / Imbalan

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

c. Promosi

Yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kecenderungan perilaku individu terhadap aspirasi atau kesempatan untuk berkembang dan maju, meliputi promosi memperoleh pendidikan, tanggung jawab dan kesempatan.

d. Pengawasan

Pengawasan (supervisi) yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kecenderungan perilaku individu terhadap kualitas pengawasan.

e. Rekan Kerja

Yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kecenderungan perilaku individu terhadap rekan kerja yang dimilikinya dalam organisasi.

Sedangkan menurut Robbins (2008), lima aspek kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan, kemampuan, serta menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai usaha keras mereka dalam

mengerjakan tugas tersebut. Karakteristik ini menjadikan pekerjaan secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan yang menantang dapat menciptakan perasaan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan dalam bekerja.

b. Ganjaran yang pantas

Karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang adil serta sesuai dengan harapan mereka. Dikatakan adil jika pemberian upah ini didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar upah karyawan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Oleh karena itu, pencahayaan, temperature ruangan, kebisingan dan faktor lingkungan yang lainnya harus diperhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.

d. Rekan kerja yang mendukung

Bagi seorang karyawan, bekerja juga merupakan kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan memiliki rekan kerja yang ramah dan mendukung karena hal ini merupakan bagian pendukung dalam mencapai kepuasan dalam bekerja.

e. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya, seseorang yang tipe kepribadiannya sesuai dengan pekerjaan yang mereka pilih lebih menunjukkan bakat dan kemampuan yang

tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaannya. Dengan demikian, akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut dan mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

Dari dimensi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai ketika memiliki rekan kerja yang mendukung, imbalan serta promosi yang sesuai, lingkungan pekerjaan, tugas dalam pekerjaan itu sendiri, serta kepribadian yang sesuai dengan pekerjaan.

2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

a. Faktor Psikologis

Faktor Psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

b. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan dan atasan.

c. Faktor fisik

Merupakan factor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu atau waktu istirahat, perlengkapan pekerjaan, keadaan ruangan, penerangan, suhu, kondisi kesehatan pegawai, dan lain sebagainya.

d. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan para pegawai yang meliputi gaji, jaminan social, berbagai macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan lain sebagainya

2.4 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior

Dalam setiap organisasi akan mengharapkan adanya kinerja sumber daya manusia yang maksimal untuk mencapai tujuan dari perusahaan, karena pada dasarnya kinerja dari individu ataupun kelompok merupakan hal yang mempengaruhi kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang ditetapkan sesuai dengan deskripsi pekerjaannya (*in-role*), namun juga perilaku karyawan yang terdapat diluar deskripsi pekerjaannya (*extra-role*). Perilaku ini cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan berempati pada orang lain dan lingkungannya (Sloat, 1999). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan salah satu yang termasuk ke dalam *extra-role*.

OCB merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku individu yang secara tiba-tiba dan dengan sengaja dilakukan tanpa mengharapkan suatu imbalan atau *reward* yang diberikan oleh organisasi, dikerjakan tanpa adanya peraturan untuk mengerjakan, serta merupakan pilihan individu untuk mengerjakan pekerjaan tersebut diluar deskripsi pekerjaan pokoknya dan bersifat informal, dan dilakukan semata-mata untuk kemajuan organisasi. Tugas tersebut dapat berupa

bekerjasama, tolong menolong, memberi saran, berpartisipasi secara aktif, serta menggunakan waktu kerjanya secara efektif.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam organisasi diperlukan untuk meningkatkan produktivitas rekan kerja, mengurangi kebutuhan energi sumber daya yang langka untuk fungsi pemeliharaan, menjadi sarana yang efektif untuk mengkoordinasi kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik dan tentu menjadi tempat kerja yang lebih menarik, meningkatkan stabilitas kinerja karyawan, serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, salah satunya adalah kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008).

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan, sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja (Kaswan 2012). Hal ini akan berpengaruh pada sikap dan perilaku karyawan, khususnya terhadap organisasi. Kepuasan kerja menjadi penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan kerja memberikan dampak positif terhadap efektivitas organisasi. Organisasi dengan karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya cenderung akan memiliki dampak untuk memberikan balas jasa kepada organisasi dengan kinerja yang baik, tingkat kehadiran yang tinggi, dan akan mendorong timbulnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor, yaitu salah satunya adalah faktor kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008).

Robbins (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja akan mendorong munculnya sikap OCB karena karyawan yang merasa puas akan cenderung berbicara positif mengenai organisasinya serta membantu rekan kerjanya. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan hal diluar pekerjaannya yang dapat menguntungkan organisasi.

Kepuasan kerja dapat digambarkan dalam banyak indikator, seperti kesesuaian gaji, fasilitas kerja, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan karyawan untuk mendapat promosi, pengawasan dari atasan, ataupun pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja dapat menjadi determinan utama dari OCB karyawan. Seperti beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Made Gunastri, A. A Istri Ratna, dan I Made Purba (2019) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, Risky Marisa Utami dan Palupiningdyah (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada OCB yang menunjukkan hasil semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan semakin meningkatkan perilaku OCB karyawan pada perusahaan.

2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka teori yang dipaparkan diatas, maka dalam penelitian ini konsep yang digunakan adalah menggambarkan bagaimana hubungan variabel X terhadap variabel Y. Variabel X yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, sedangkan variabel Y adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kerangka berfikir hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1

Kerangka Konseptual

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 10 Juni 2022 s/d 16 Juni 2022.

3.2 Bahan dan Alat Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan bahan berupa kuesioner yang akan disebarakan kepada para sampel pada saat penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa surat penelitian dan skala penelitian.

3.3 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menampilkan hasil berupa angka. Penelitian ini menggunakan kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui apakah ada Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional memberikan batasan arti suatu variabel dengan merinci hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Oleh karena itu, untuk menghindari terjadinya perbedaan dalam melakukan interpretasi setiap variabel dalam penelitian ini, maka definisi operasional dibatasi sebagai berikut:

3.5.1 *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku karyawan yang bersifat sukarela terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi sebagai wujud kepuasan yang dirasakannya tanpa mengharap adanya imbalan. Untuk mendapatkan informasi/data, maka dibuat sebuah skala yang dirumuskan dari lima dimensi yaitu *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness* (Organ, 2006) yang menghasilkan skor yang dapat menunjukkan OCB tinggi atau rendah.

3.5.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan perasaan positif pegawai yang timbul karena menyukai pekerjaannya dan juga jika organisasi mampu memenuhi kebutuhan/hal-hal yang dianggap penting oleh pegawai. Untuk mendapatkan informasi/data, maka dibuat sebuah skala yang dirumuskan dari lima dimensi yaitu kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan (Robbins, 2008) yang dapat menunjukkan kepuasan kerja tinggi atau rendah.

3.6 Subjek Penelitian

3.6.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2007) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah 165 orang.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang diambil oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007). Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang ada. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, maka peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian atau derajat toleransi sebesar 10%

Berdasarkan rumus Slovin maka dapat diukur besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{165}{1 + (165 \times (0,1)^2)} = 62,26 \approx 65$$

Maka, dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini menggunakan 65 orang responden.

3.6.3 Teknik Sampling

Terdapat teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel untuk melakukan sebuah penelitian. Teknik pengambilan sampel merupakan teknik yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian. Teknik sampling dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan Teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2007). Jenis pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2007) dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara yang ditempuh oleh peneliti untuk memperoleh data dari masalah yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala. Azwar (2011) menjelaskan bahwa metode skala adalah metode pengumpulan data yang

mengungkap konstrak dan konsep psikologis yang menggambarkan aspek individu. Stimulus berupa pertanyaan dan pernyataan yang tidak langsung mengungkap indicator perilaku dari atribut yang bersangkutan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Skala *Likert* yang terdiri dari pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Skala disusun berdasarkan skala *Likert* yang dimodifikasi dengan menghilangkan jawaban di tengah yaitu N yang berarti Netral. Modifikasi skala *Likert* menurut Hadi (1991) berdasarkan beberapa pedoman antara lain:

- a. Jawaban ditengah bisa netral, setuju, tidak, atau ragu-ragu. Jawaban yang bermakna ganda (*multi interpretable*) tersebut tidak diharapkan
- b. Jawaban dengan menimbulkan kecenderungan untuk menjawab di tengah (*central tendency effect*) terutama bagi subjek yang ragu-ragu akan jawabannya.
- c. Untuk melihat kecenderungan jawaban responden, karena adanya jawaban di tengah akan menghilangkan banyak data penelitian dan mengurangi banyaknya informasi yang bisa diperoleh.

Empat kategori jawaban tersebut terdiri dari: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Bobot penilaian untuk pernyataan *favorable* adalah SS=4, S=3, TS=2, STS=1, sedangkan untuk pernyataan *unfavorable*, bobot penilaiannya adalah SS=1, S=2, TS=3, STS=4.

Tabel 1
Skor Alternatif Jawaban Skala

Favorable		Unfavorable	
Alternatif Jawaban	Skor	Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

3.7.1 Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Skala *Organizational Citizenship Behavior* dibawah ini disusun berdasarkan lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* oleh Organ (2006) yaitu *altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, dan conscientiousness*. Aitem-aitem dalam skala *Organizational Citizenship Behavior* merupakan pernyataan yang memiliki empat pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

3.7.2 Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja dibawah ini disusun berdasarkan lima dimensi yang dikemukakan oleh Robbins diantaranya: kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Aitem-aitem dalam skala kepuasan kerja merupakan pernyataan yang memiliki empat pilihan jawaban

yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

3.8 Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Arikunto 2010). Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Azwar, 2011).

Dalam penelitian ini untuk menguji validitas alat ukur yang digunakan, peneliti menggunakan kriteria dalam dengan cara menguji korelasi antara skor butir dengan skor total. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah dengan analisis *Product Moment* dari *Karl Pearson* dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor item (X) dan skor total item (Y)
- ΣXY = Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y
- ΣX = Jumlah skor seluruh subjek setiap item
- ΣY = Jumlah skor seluruh item
- ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor X
- ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor Y
- N = Jumlah subjek

3.8.2 Reliabilitas

Menurut Azwar (2011), uji reliabilitas dimaksudkan untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap sekelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.

Uji reliabilitas alat ukur ini menggunakan pendekatan konsistensi internal yaitu metode *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r^{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] - \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

- r^{11} = Koefisien reliabilitas alpha
- k = Jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varian butir
- $\sigma^2 t$ = Varian total

3.8.3 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variable yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson dengan bantuan program analisis SPSS. Teknik ini digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Adapun rumus korelasi *Product Moment* yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor item (X) dan skor total item (Y)

$\sum XY$ = Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y

$\sum X$ = Jumlah skor seluruh subjek setiap item

$\sum Y$ = Jumlah skor seluruh item

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor Y

N = Jumlah subjek

Sebelum data dianalisis dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*, akan terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian, yang meliputi:

1. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian pada variabel bebas dan terikat telah menyebar secara normal .
2. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat.

3.9 Prosedur Kerja

Prosedur kerja meliputi persiapan administrasi, perizinan secara informal dan pengurusan izin penelitian. Selain itu, persiapan ini juga menyangkut penyiapan alat ukur penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

3.9.1 Persiapan Administrasi

Peneliti telah mengajukan permohonan surat izin penelitian dan pengambilan data ke Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, permohonan ini telah diajukan kepada Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Medan Area untuk penelitian dan pengambilan data kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Selanjutnya Fakultas Psikologi mengeluarkan surat nomor **696/FPSI/01.10/VI/2022**. Kemudian setelah peneliti menerima surat, selanjutnya peneliti mengirimkan surat tersebut ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Selanjutnya setelah disetujui oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara, peneliti melakukan pengambilan data, kemudian setelah selesai pengambilan data, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara

mengeluarkan surat yang menyatakan bahwa penelitian telah selesai dilakukan dengan nomor surat **423.4/1784/Sekr.**

3.9.2 Persiapan Alat Ukur

Persiapan yang dimaksud adalah persiapan alat ukur yang akan digunakan nantinya. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3.9.2.1 Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja digunakan untuk mengungkap sejauh mana tingkat kepuasan kerja pada subjek penelitian. Skala kepuasan kerja dalam penelitian ini mengacu pada aspek-aspek menurut Robbins (2008), yaitu kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Skala tersebut didasarkan pada model skala Likert yang terdiri dari 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*). Penilaian yang diberikan untuk jawaban *favorable*, yaitu nilai 4 untuk Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk pilihan Jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan untuk jawaban *unfavorable* memiliki nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 3 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Tabel 4.1 dibawah ini memperlihatkan distribusi Aitem skala kepuasan kerja sebelum uji coba.

Tabel 2
Distribusi Aitem Skala Kepuasan Kerja

NO	Aspek	Indikator	Item		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	Kerja yang secara mental menantang	Pegawai cenderung menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan menggunakan keterampilan, kemampuan, kebebasan dan umpan balik mengenai usahanya dalam mengerjakan pekerjaan tersebut.	2,5,8	16,19,23	6
2	Ganjaran yang pantas	Kepuasan akan kesesuaian gaji yang diterima pegawai	1,7,10	18,22,26	6
3	Kondisi kerja yang mendukung	Kepuasan akan lingkungan yang berada di dalam instansi	4,9,12	17,21,28	6
4	Rekan kerja yang mendukung	Kepuasan akan kerjasama dengan rekan kerja dan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh rekan kerja	3,11,14	20,25,29	6
5	Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan	Kepuasan terhadap kesesuaian jenis pekerjaan yang dilakukan	6,13,15	24,27,30	6
	Total		15	15	30

3.9.2.2 Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Skala *Organizational Citizenship Behavior* digunakan untuk mengungkap sejauh mana tingkat OCB pada subjek penelitian. Skala OCB dalam penelitian ini mengacu pada aspek-aspek menurut Organ (2006) yaitu, *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, *civic virtue*. Skala tersebut didasarkan pada model skala Likert yang terdiri dari 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*). Penilaian yang diberikan untuk jawaban *favorable*, yaitu nilai 4 untuk Sangat Setuju (SS), nilai 3 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 2 untuk pilihan Jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan untuk jawaban *unfavorable* memiliki nilai 1 untuk pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 2 untuk pilihan jawaban Setuju (S), nilai 3 untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 4 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Tabel 4.2 dibawah ini memperlihatkan distribusi Aitem skala kepuasan kerja sebelum uji coba.

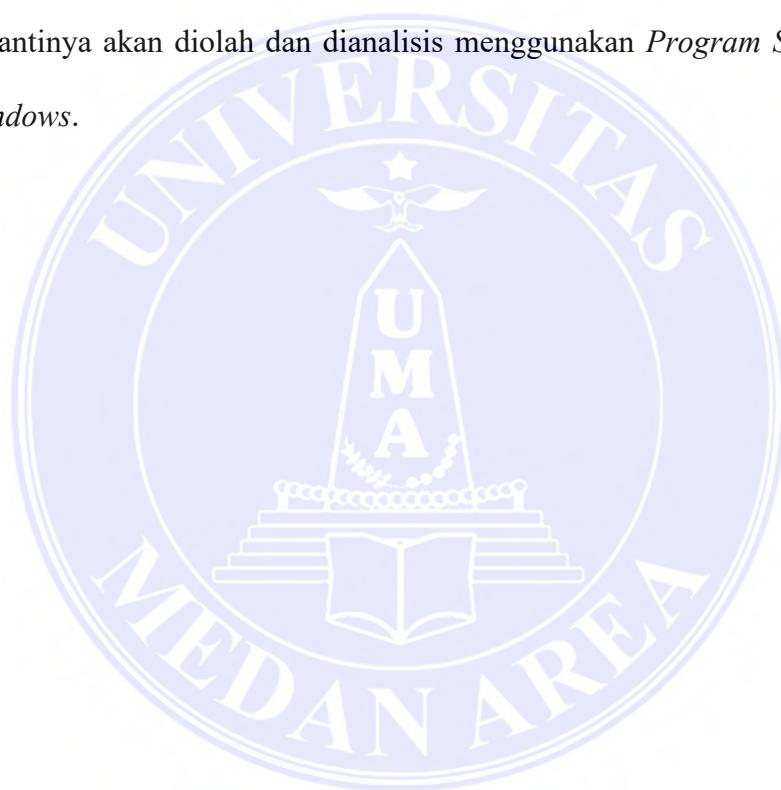
Tabel 3
Distribusi Aitem Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

NO	Aspek	Indikator	Item		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	Altruism	Perilaku individu dalam membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi	1, 5, 8	13,17,19	6
2	Conscientiousnes	Perilaku individu yang memberikan kinerja melebihi yang ditargetkan organisasi dan perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas dari pegawai	3, 7,11	15,18,23	6
3	Sportmanship	Perilaku individu yang menunjukkan toleransi dan sikap sportif antar pegawai maupun organisasi	2, 6, 9	21,25,28	6
4	Courtesy	Perilaku individu yang bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan sesama pegawai	4,10,14	22,27,30	6
5	Civic Virtue	Perilaku yang menunjukkan tanggungjawab pada lingkungan organisasi serta partisipasi sukarela	12,16,20	24,26,29	6
	Total		15	15	30

3.1.1 Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan uji skala dalam penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 10-16 Juni 2022 pada 65 pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Sebelum membagikan skala penelitian, peneliti menjelaskan mengenai bagaimana cara mengerjakan skala tersebut, kemudian memberikan

kesempatan kepada sampel penelitian untuk mengajukan pertanyaan yang belum jelas terkait pengisian skala. Sampel penelitian dianjurkan untuk mengisi pernyataan sesuai dengan keadaan pada saat ini. Kemudian peneliti menunggu sampel penelitian mengerjakan skala sampai selesai. Setelah skala terkumpul, selanjutnya dilakukan skoring terhadap aitem-aitem pernyataan pada skala tersebut, kemudian skor yang merupakan pilihan sampel penelitian pada setiap aitem pernyataan dipindahkan ke *Microsoft Excel* sebagai bentuk data tabulasi yang nantinya akan diolah dan dianalisis menggunakan *Program Software JASP for Windows*.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan, maka hal-hal yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis *r Product Moment* dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan OCB yang dibuktikan dengan hasil koefisien korelasi $r_{xy} = 0,715$ dengan signifikansi $p = 0,000 < 0,005$. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja pegawai maka semakin tinggi pula perilaku OCB pada pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Adapun kontribusi Kepuasan Kerja sebesar 51,10% terhadap OCB.
2. Mean hipotetik kepuasan kerja adalah 60,000 sedangkan mean empirisnya 73,677 dengan SD/SB 7,185. Melihat mean empiris lebih besar dibandingkan mean hipotetik, maka dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Pada table tersebut juga menunjukkan bahwa mean hipotetik *organizational citizenship behavior* sebesar 52,50 sedangkan mean empiris dari *organizational citizenship behavior* sebesar 66,646 dengan SD/SB sebesar 5,883. Melihat mean empiris lebih besar dibandingkan mean hipotetik, maka dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian memiliki OCB yang sangat tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

1. Bagi Responden

Bagi pegawai diharapkan untuk dapat mempertahankan perilaku OCB, karena akan memberikan banyak manfaat bagi pegawai maupun terhadap organisasi, antara lain dapat meningkatkan produktivitas kerja, dan menghemat sumber daya yang dimiliki organisasi secara keseluruhan.

2. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan kepada organisasi perlu menjaga, dan bahkan meningkatkan kepuasan kerja pegawainya agar sikap OCB yang telah tercipta dilingkungan kerja dapat dipertahankan oleh pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Masukan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melanjutkan penelitian ini, agar meneliti faktor-faktor yang lainnya yang terkait dengan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*, dan hendaknya menggunakan populasi dan sampel yang lebih banyak sehingga dapat memperkuat hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angela, Q. (2010). Hubungan antara Kepribadian *Big Five Theory* dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziri, B. (2011). *Job Satisfaction: Literatur Review. Management Research and Practice*. Vol. 3 (4). 77-86.
- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, L.R. (2021). *Hubungan Tingkat Kepuasan Kerja terhadap OCB (Organizational Citizenship Behavior) pada Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Elvinawanty, R. (2005). *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau dari Persepsi Iklim Organisasi, Masa Kerja & Jenis Kelamin*. Tesis. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Fitriastuti. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen* 4(2). 103-114.
- Gunastri, N.M., Handayani, I.R.E., Astakoni, I.M.P. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Variabel Mediasi Komitmen Organisasional (Studi Pada Koperasi Asadana Semesta Denpasar). *Jurnal*, 14(1). 82-95.
- Gurning .B.T.A.D. (2010). Hubungan antara Komitmen Organisasi dan Intensi *Turnover* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai PT. Lotte Shopping Indonesia. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Hadi, S. (1991). *Analisa Butir untuk Instrumen Angket, Test, dan Skala Nilai dengan Basica*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T.H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- KBBI. [Online]. Tersedia di <https://kbbi.web.id/pegawai>. [Diakses 28 September 2023].
- Khasanah, P.U. (2019). *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai UIN Raden Intan Lampung*". Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi, Organization Behavior*, Edisi Kesepuluh. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A.S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Munasef. (1984). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung
- Newstrom, J.W. (2007). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw Hill.
- Organ, D.W., Posakoff, P.M., & Mackenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior It's Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publication Offset.
- Rachmawati, I. (2000). *Hubungan antara Kepuasan Kerja, Keterlibatan kerja, Komitmen Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Skripsi Universitas Surabaya.
- Robbins, S.P. (1996). *Perilaku Organisasi, Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Robbins, S.P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Robbins, S.P. (2003). *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi, Edisi Kedelapan*. Jakarta: PT. Prenlindo.
- Robbins, S.P., and Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi Keduabelas*. Jakarta: Salemba Empat.

- Setiawan, I. (2005). *Kreativitas Karyawan Ditinjau dari Kecerdasan Emosional & Kepemimpinan Transformasional dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator*. Tesis. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Sloat, K.C.M. (1999). *Organizational Citizenship: Does Your Firm Inspire To Be "Good Citizenship?"*. *Professional Safety*, 44. 20-23.
- Soegandhi, V.M., Sutanto, E.M., Sc, M., Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. Surya Timur Jatim. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1). 1-12.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharno, B. (2008). *Pengertian dan Defenisi Pegawai*. Yogyakarta: Graham Ilmu
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tangkilisan, H.N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Titisari, P. (2014). Peranan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB): dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Utami, R.M., Palupiningdyah. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Keterlibatan Kerja Pada *Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal Manajemen Analisis*, 5(4). 362-374.
- Wibowo. (2015). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja, A. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali
- Williams, L. J., Anderson, S. E. (1991). *Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-role Behaviors*. *Jurnal of Management*, 17(3). 601-617.





Identitas Responden

Nama/Inisial :

Usia :

Jenis Kelamin :

Divisi :

Skala Kepuasan Kerja

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Tanggungjawab saya sesuai dengan gaji yang saya terima				
2	Pekerjaan saya sekarang cukup memiliki tantangan				
3	Rekan-rekan kerja saya adalah kelompok kerja yang kompak				
4	Fasilitas yang ada di instansi ini memberikan kenyamanan untuk bekerja				
5	Pekerjaan sekarang memberikan saya kesempatan untuk menunjukkan keterampilan saya				
6	Saya merasa nyaman ketika menyelesaikan pekerjaan saya				
7	Gaji yang saya peroleh dari instansi ini membantu saya memenuhi kebutuhan sehari-hari				
8	Pekerjaan saya sekarang membuat saya merasa bermanfaat bagi masyarakat				
9	Kondisi kantor yang kondusif membuat saya dapat berkonsentrasi penuh pada pekerjaan saya				
10	Gaji yang saya terima sama dengan gaji pekerjaan sejenis di instansi lain				
11	Rekan kerja saya berseedia membantu apabila saya merasa kesulitan dalam pekerjaan				

12	Saya merasa senang dengan lingkungan tempat saya bekerja				
13	Saya merasa bangga dalam melakukan pekerjaan saya				
14	Rekan-rekan kerja saya merupakan orang yang dapat dipercaya				
15	Saya merasa pekerjaan saya sudah sesuai dengan keinginan saya				
16	Pekerjaan saya sekarang kurang memiliki tantangan				
17	Saya merasa tidak nyaman ketika bekerja karena fasilitas yang ada di instansi ini kurang memadai				
18	Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tanggungjawab yang dibebankan kepada saya				
19	Pekerjaan saya sekarang tidak memberikan saya kesempatan untuk menunjukkan keterampilan saya				
20	Rekan kerja saya sulit untuk diajak bekerjasama				
21	Kondisi kantor yang gaduh membuat saya tidak dapat berkonsentrasi penuh pada pekerjaan saya				
22	Pengeluaran saya sehari-hari lebih besar daripada pendapatan yang saya peroleh				
23	Pekerjaan saya sekarang tidak memberikan saya kepuasan				
24	Dalam menyelesaikan pekerjaan, saya selalu merasa terbebani				
25	Rekan kerja saya tidak peduli apabila saya merasa kesulitan dalam pekerjaan				
26	Gaji yang saya terima lebih rendah bila dibandingkan dengan gaji pekerjaan sejenis di instansi lain				
27	Saya merasa kurang cocok dengan pekerjaan saya				

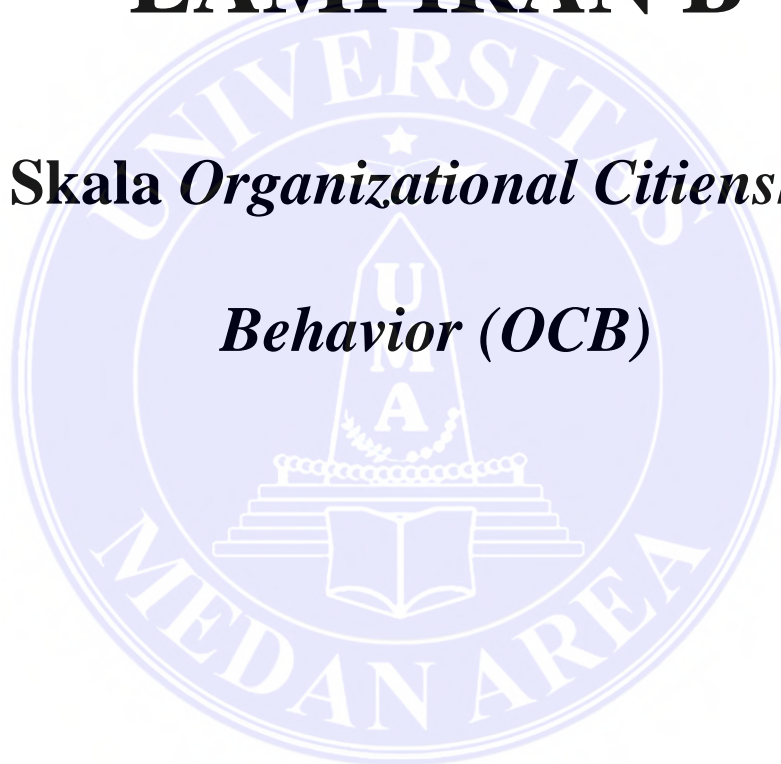
	saat ini				
28	Saya merasa kurang senang dengan lingkungan kerja saya saat ini				
29	Rekan kerja saya adalah orang yang kurang dapat dipercaya				
30	Saya merasa pekerjaan yang saya lakukan tidak sesuai dengan keinginan saya				



LAMPIRAN B

Skala *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB)



Identitas Responden

Nama/Inisial :

Usia :

Jenis Kelamin :

Divisi :

Skala Organizational Citizenship Behavior (OCB)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya bersedia membantu rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan tugasnya				
2	Ketika ada masalah dikantor, saya berusaha untuk tidak membesar-besarkannya				
3	Saya hadir lebih awal dari waktu yang ditetapkan oleh instansi				
4	Saya berusaha menghormati pendapat dari rekan kerja				
5	Apabila rekan kerja kelebihan beban tugas, maka saya akan dengan sukarela membantunya				
6	Saya akan menjaga nama baik instansi dimata masyarakat				
7	Saya berusaha secepatnya menyelesaikan pekerjaan saya				
8	Ketika rekan kerja saya sedang berhalangan hadir, saya akan membantu menangani pekerjaannya				
9	Saya merasa senang jika diberi masukan oleh rekan kerja ataupun atasan saya mengenai pekerjaan saya				
10	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja				
11	Saya mengerjakan target pekerjaan saya tanpa adanya masalah				

12	Saya selalu mengikuti kegiatan yang dilaksanakan instansi walaupun tidak diwajibkan dan bukan merupakan tugas				
13	Saya hanya akan membantu jika rekan kerja saya meminta bantuan				
14	Saya tidak akan merugikan rekan kerja untuk kesuksesan pekerjaan saya				
15	Saya datang tidak tepat waktu				
16	Saya terlibat aktif dalam menjaga serta memelihara fasilitas-fasilitas yang ada di lingkungan kerja				
17	Saya hanya fokus pada pekerjaan saya				
18	Saya baru akan menyelesaikan pekerjaan jika sudah mendekati <i>deadline</i>				
19	Saya merasa keberatan untuk menangani pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir				
20	Saya selalu mengikuti perkembangan terbaru yang terjadi di instansi				
21	Saya suka membesar-besarkan masalah yang sedang terjadi dikantor untuk menarik perhatian				
22	Saya merasa berbeda pendapat dengan rekan kerja saya				
23	Saya tidak memiliki waktu untuk mengecek kembali pekerjaan yang telah saya kerjakan				
24	Saya jarang mengikuti kegiatan yang tidak diwajibkan dan bukan merupakan tugas yang dilaksanakan oleh instansi				
25	Saya tidak terlalu peduli dengan pandangan masyarakat terhadap instansi tempat saya bekerja				
26	Saya jarang memperhatikan kebersihan serta kerapian fasilitas-fasilitas di lingkungan kerja saya				
27	Saya tidak peduli tentang hubungan saya dengan rekan kerja				

28	Saya tidak terima ketika ditegur jika berbuat salah dalam bekerja				
29	Saya merasa kurang <i>update</i> dalam mengikuti perkembangan yang sedang terjadi di instansi				
30	Saya akan menempuh cara apapun untuk kelancaran pekerjaan saya, walaupun itu merugikan rekan kerja lain				



LAMPIRAN C

Hasil Data Mentah



NO	SKOR ITEM KEPuasan KERJA																							TOTAL											
	KERJA YANG SECARA MENYALAKKAN						GAMBARAN YANG PANJANG						KONDISI KERJA YANG MENYINGKUNG						REKAM KERJA YANG MENYINGKUNG						KESESUAIAN PERUBAHAN DENGAN PERUBAHAN										
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	77
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	94	
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	92		
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	93			
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	92				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91					
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91						
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91							
9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91								
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91									
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91										
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91											
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91												
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91													
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91														
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91															
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																	
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																		
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																			
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																				
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																					
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																						
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																							
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																								
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																									
27	28	29	30	31	32	33	34	35	91																										
28	29	30	31	32	33	34	35	91																											
29	30	31	32	33	34	35	91																												
30	31	32	33	34	35	91																													
31	32	33	34	35	91																														
32	33	34	35	91																															
33	34	35	91																																
34	35	91																																	
35	91																																		
36	91																																		
37	91																																		
38	91																																		
39	91																																		
40	91																																		
41	91																																		
42	91																																		
43	91																																		
44	91																																		
45	91																																		
46	91																																		
47	91																																		
48	91																																		
49	91																																		
50	91																																		
51	91																																		
52	91																																		
53	91																																		
54	91																																		
55	91																																		
56	91																																		
57	91																																		
58	91																																		
59	91																																		
60	91																																		
61	91																																		
62	91																																		
63	91																																		
64	91																																		
65	91																																		



RELIABILITY

/VARIABLES=i1 i5 i8 i13 i17 i19 i3 i7 i11 i15 i18 i23 i2 i6 i9 i21 i25 i28 i4 i10 i14 i22 i27
i30 i12 i16 i20 i24 i26 i29

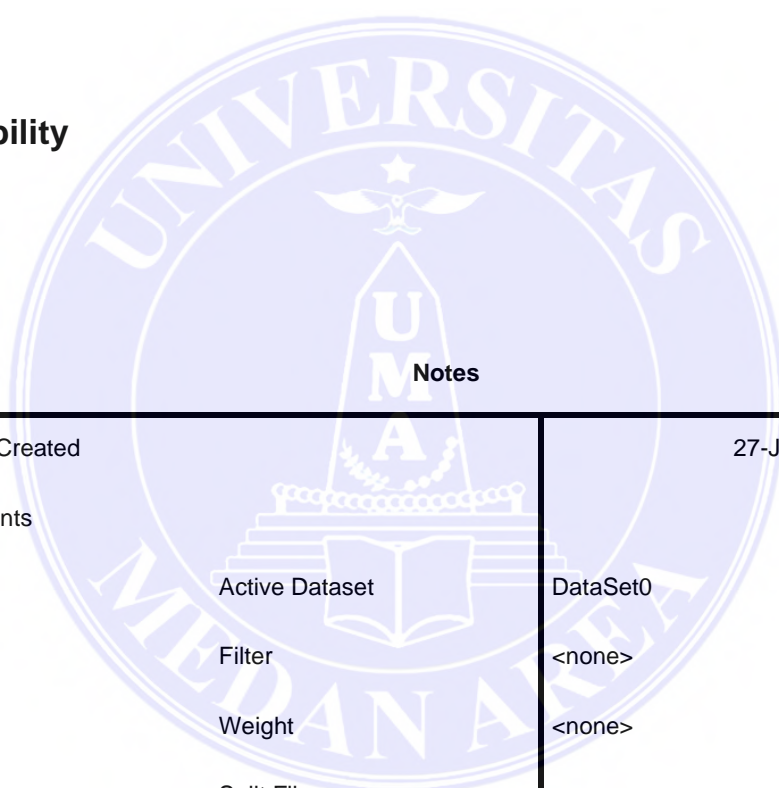
/SCALE('ocb') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability



Output Created		27-JUN-2022 11:21:26
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=i1 i5 i8 i13 i17 i19 i3 i7 i11 i15 i18 i23 i2 i6 i9 i21 i25 i28 i4 i10 i14 i22 i27 i30 i12 i16 i20 i24 i26 i29 /SCALE('ocb') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time 00:00:00.02 Elapsed Time 00:00:00.01

[DataSet0]

Scale: ocb

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
i1	91.2923	48.304	.414	.844
i5	91.3692	47.549	.558	.840
i8	91.4769	49.941	.242	.849
i13	92.0923	49.054	.205	.853
i17	91.8462	49.007	.261	.849
i19	91.6154	47.240	.551	.840
i3	91.4154	50.622	.133	.852
i7	91.0462	48.607	.417	.844
i11	91.4769	49.097	.282	.848
i15	91.3538	48.232	.377	.845
i18	91.3231	46.347	.572	.839
i23	91.4000	47.369	.403	.845
i2	91.2615	49.196	.330	.847
i6	91.2462	50.595	.141	.851
i9	91.3385	50.196	.226	.849

i21	91.2923	47.991	.430	.844
i25	91.5846	47.653	.444	.843
i28	91.4308	48.624	.410	.845
i4	91.2154	50.078	.213	.850
i10	91.2308	48.680	.396	.845
i14	91.1385	47.934	.455	.843
i22	91.5846	48.497	.406	.845
i27	91.3846	48.897	.346	.846
i30	91.2154	49.547	.251	.849
i12	91.8000	48.694	.367	.846
i16	91.5385	49.659	.378	.846
i20	91.5231	49.191	.365	.846
i24	91.6769	46.410	.579	.839
i26	91.2769	48.735	.331	.847
i29	91.5077	47.066	.564	.840

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
94.5846	51.778	7.19569	30

NEW FILE.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=i2 i5 i8 i16 i19 i23 i1 i7 i10 i18 i22 i26 i4 i9 i12 i17 i21 i28 i3 i11 i14 i20 i35
i29 i6 i13 i15 i24 i27 i30

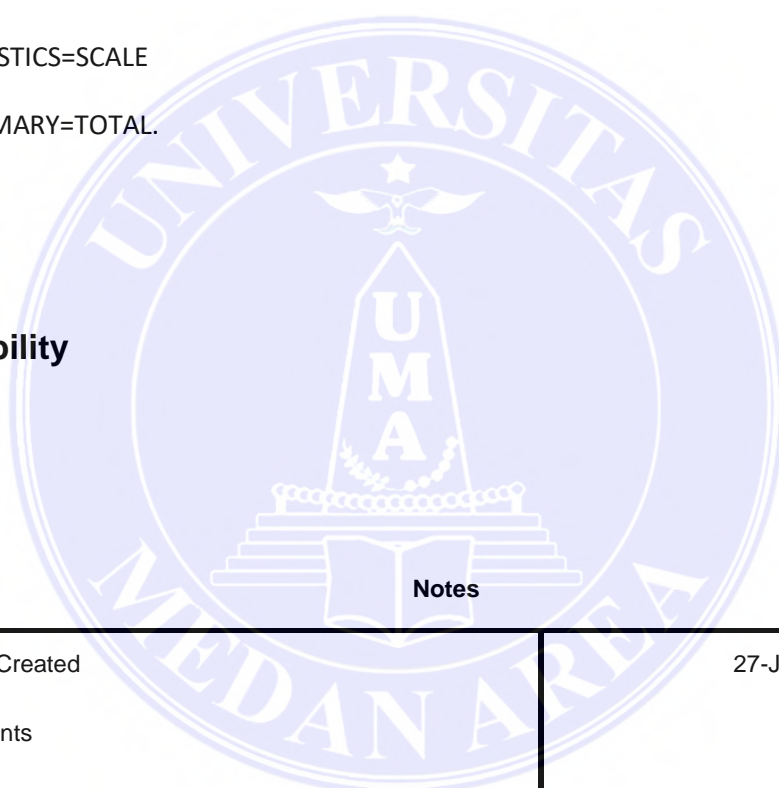
/SCALE('kepuasan kerja') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability



Notes

Output Created		27-JUN-2022 11:28:19
Comments		
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
Input	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
	Matrix Input	

	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		<p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=i2 i5 i8 i16 i19 i23 i1 i7 i10 i18 i22 i26 i4 i9 i12 i17 i21 i28 i3 i11 i14 i20 i35 i29 i6 i13 i15 i24 i27 i30</p> <p>/SCALE('kepuasan kerja') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA</p> <p>/STATISTICS=SCALE</p> <p>/SUMMARY=TOTAL.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

[DataSet1]

Scale: kepuasan kerja

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	65	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
i2	89.0308	60.468	.410	.887
i5	89.0308	60.687	.514	.885
i8	88.7846	59.984	.441	.886
i16	89.1231	60.047	.441	.886
i19	89.0000	58.813	.610	.883
i23	88.9538	58.357	.521	.884
i1	89.1385	61.371	.204	.893
i7	88.9231	62.385	.284	.889
i10	89.1538	61.257	.501	.886
i18	89.1077	57.410	.616	.882
i22	89.1846	57.215	.637	.881
i26	89.0308	59.812	.554	.884

i4	89.0000	61.531	.387	.887
i9	88.9846	61.922	.315	.888
i12	88.7231	59.828	.518	.885
i17	89.0154	59.390	.474	.886
i21	89.1846	57.840	.500	.885
i28	88.7846	60.140	.509	.885
i3	88.8154	62.434	.240	.890
i11	88.9385	62.809	.182	.891
i14	89.0308	62.280	.274	.889
i20	88.8769	60.578	.478	.886
i35	88.9231	59.416	.479	.885
i29	88.8000	60.100	.524	.885
i6	88.8000	62.100	.308	.889
i13	88.8000	60.944	.410	.887
i15	89.0462	61.920	.345	.888
i24	88.8000	58.256	.590	.883
i27	88.9231	59.697	.498	.885
i30	88.9846	61.609	.286	.889

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
92.0308	64.343	8.02140	30



LAMPIRAN E

Uji Normalitas

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=x y

/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created	27-JUN-2022 11:37:08	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	<p>NPAR TESTS</p> <p>/K-S(NORMAL)=x y</p> <p>/MISSING ANALYSIS.</p>	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01
	Number of Cases Allowed ^a	157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet2]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasan kerja	ocb
N		65	65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	73.6769	66.6462
	Std. Deviation	7.18529	5.88279
	Absolute	.109	.102
Most Extreme Differences	Positive	.062	.089
	Negative	-.109	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.875	.819
Asymp. Sig. (2-tailed)		.428	.513

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

EXAMINE VARIABLES=x y

/PLOT BOXPLOT

/COMPARE GROUPS

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/CINTERVAL 95

/MISSING LISTWISE

/NOTOTAL.

Explore

Notes

Output Created		27-JUN-2022 11:37:20
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	65
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax		EXAMINE VARIABLES=x y
		/PLOT BOXPLOT
		/COMPARE GROUPS
		/STATISTICS DESCRIPTIVES
		/CINTERVAL 95
	/MISSING LISTWISE	
	/NOTOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:01.41
	Elapsed Time	00:00:01.17

[DataSet2]

Case Processing Summary

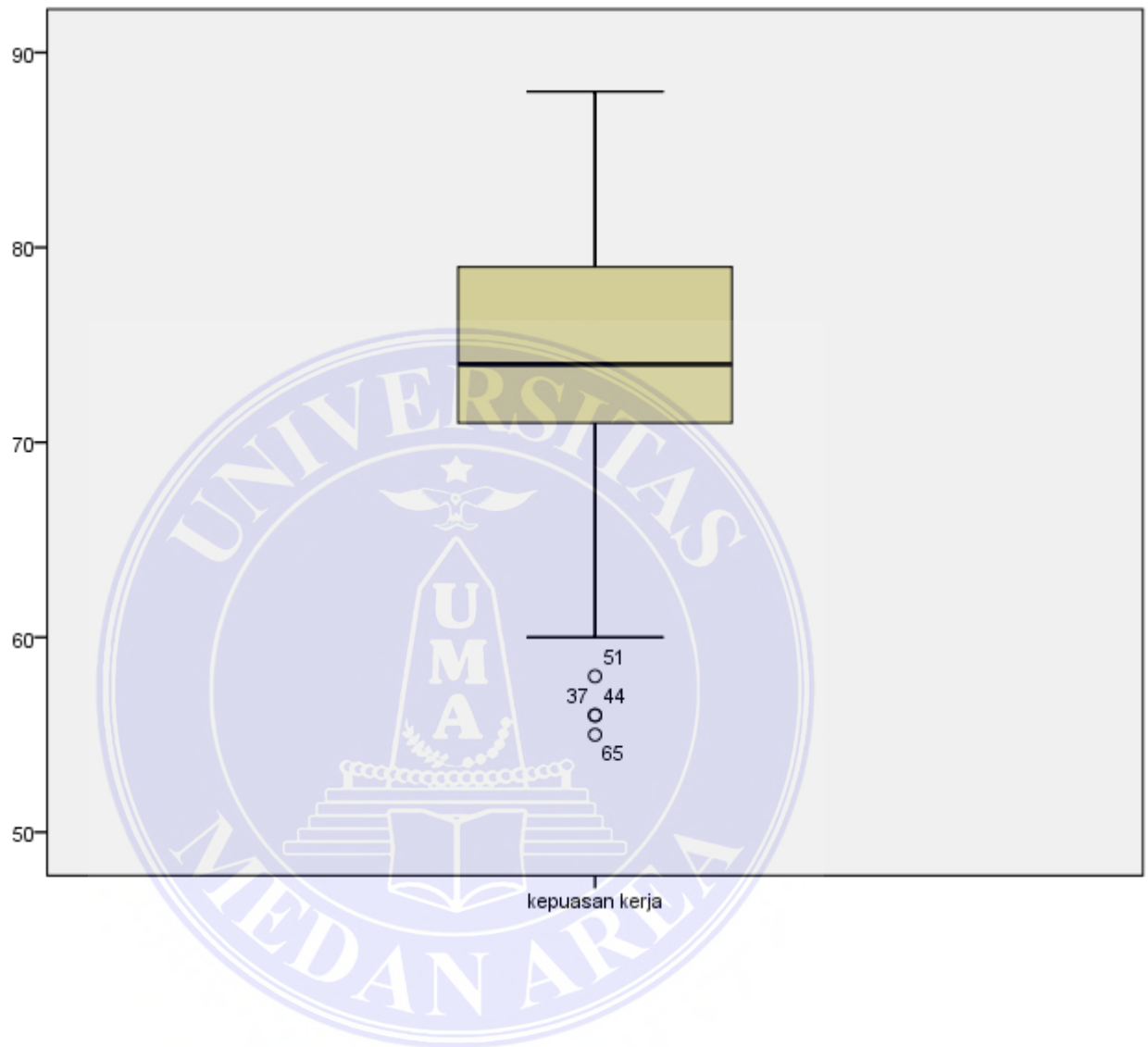
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan kerja	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%
ocb	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

Descriptives

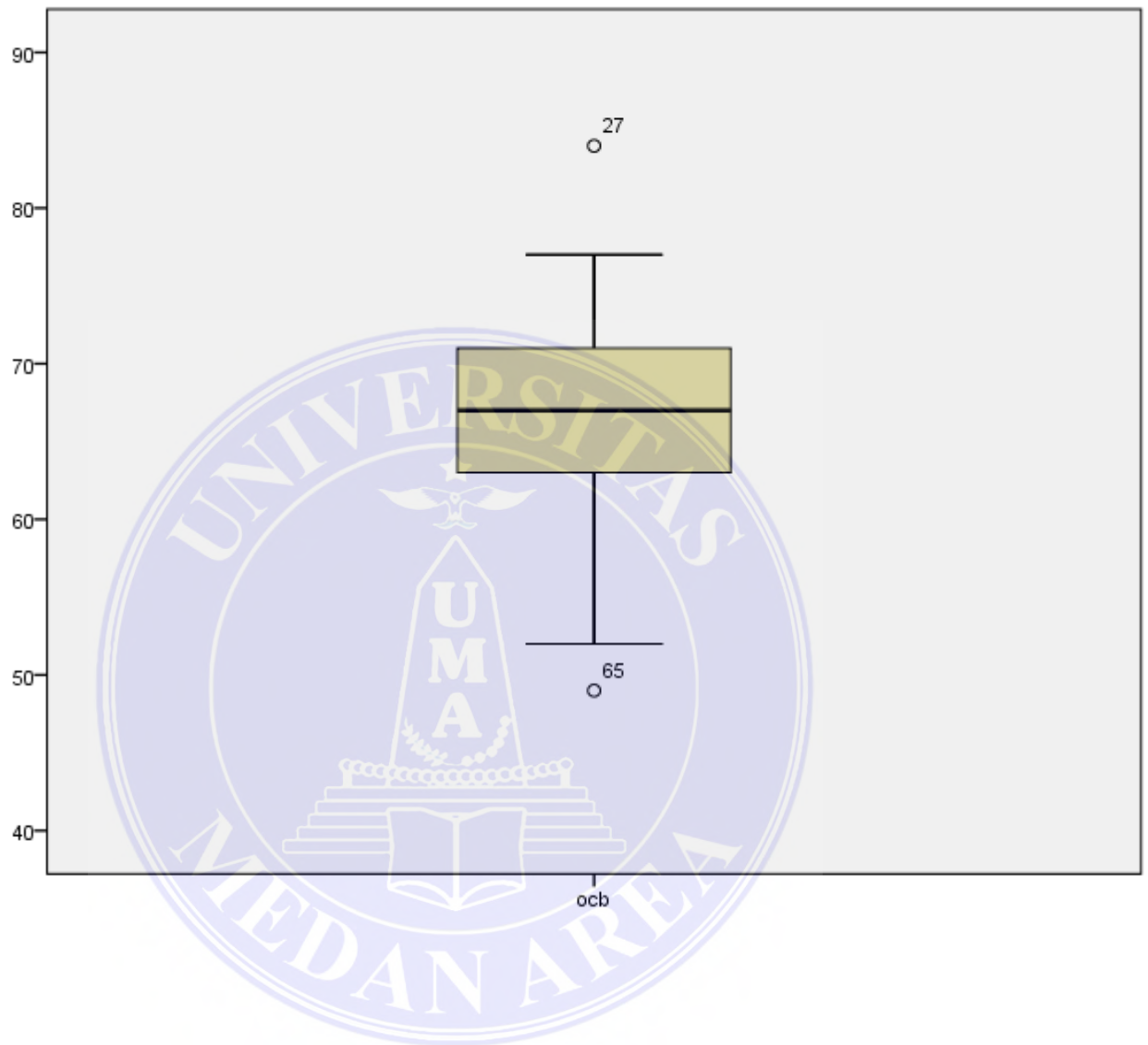
		Statistic	Std. Error	
kepuasan kerja	Mean	73.6769	.89123	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	71.8965	
		Upper Bound	75.4574	
	5% Trimmed Mean	73.9615		
	Median	74.0000		
	Variance	51.628		
	Std. Deviation	7.18529		
	Minimum	55.00		
	Maximum	88.00		
	Range	33.00		
Interquartile Range	9.00			

ocb	Skewness		-625	.297
	Kurtosis		.548	.586
	Mean		66.6462	.72967
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	65.1885	
		Upper Bound	68.1038	
	5% Trimmed Mean		66.7692	
	Median		67.0000	
	Variance		34.607	
	Std. Deviation		5.88279	
	Minimum		49.00	
	Maximum		84.00	
	Range		35.00	
	Interquartile Range		8.00	
	Skewness		-.286	.297
	Kurtosis		1.233	.586

kepuasan kerja



ocb





```
MEANS TABLES=y BY x
/CELLS MEAN COUNT STDDEV
/STATISTICS LINEARITY.
```

Means

Notes

Output Created	27-JUN-2022 11:38:39
Comments	
Input	Active Dataset DataSet2 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 65 Definition of Missing Missing Value Handling Cases Used
Syntax	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing. Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values. MEANS TABLES=y BY x /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time 00:00:00.02 Elapsed Time 00:00:00.01

[DataSet2]

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
ocb * kepuasan kerja	65	100.0%	0	0.0%	65	100.0%

Report

ocb

kepuasan kerja	Mean	N	Std. Deviation
55.00	49.0000	1	.
56.00	55.5000	2	4.94975
58.00	55.0000	1	.
60.00	66.0000	1	.
64.00	63.0000	1	.
65.00	62.5000	2	2.12132
67.00	72.0000	1	.
68.00	72.0000	1	.
69.00	65.6667	3	6.42910
70.00	63.3333	3	6.11010
71.00	63.8889	9	3.44400

72.00	63.0000	4	2.16025
73.00	64.5000	2	2.12132
74.00	66.3333	3	3.05505
75.00	67.6000	5	1.67332
76.00	69.5000	4	3.31662
78.00	71.3333	3	.57735
79.00	72.0000	3	1.73205
80.00	68.8333	6	2.71416
81.00	73.0000	2	4.24264
82.00	69.2500	4	4.85627
83.00	64.0000	1	.
85.00	70.0000	1	.
87.00	84.0000	1	.
88.00	77.0000	1	.
Total	66.6462	65	5.88279

ANOVA Table

		Sum of Squares	df
	(Combined)	1720.023	24
	Between Groups		
	Linearity	1132.662	1
ocb * kepuasan kerja	Deviation from Linearity	587.361	23
	Within Groups	494.839	40
	Total	2214.862	64

ANOVA Table

		Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	71.668	5.793	.000
	Between Groups			
	Linearity	1132.662	91.558	.000
ocb * kepuasan kerja	Deviation from Linearity	25.537	2.064	.052
	Within Groups			
	Total	12.371		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
ocb * kepuasan kerja	.715	.511	.881	.777



LAMPIRAN G

Uji Hipotesis

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=x y
/PRINT=ONETAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

Notes

Output Created	27-JUN-2022 11:39:31
Comments	
Input	Active Dataset DataSet2 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 65 Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=x y /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00.00 Elapsed Time 00:00:00.01


[DataSet2]

Correlations

		kepuasan kerja	ocb
kepuasan kerja	Pearson Correlation	1	.715**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	65	65
ocb	Pearson Correlation	.715**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

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

Nomor : 696/FPSI/01.10/VI/2022 6 Juni 2022
 Lampiran : -
 Hal : Riset dan Pengambilan Data

**Yth. Bapak/Ibu Kepala
 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara
 di
 Tempat**

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

Nama : **Grace Arini Aritong**
 NPM : **178600395**
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi


untuk melaksanakan pengambilan data di **Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara, Jl. Putri Hijau No. 6 Kesawan Medan Barat, Kota Medan Sumatera Utara, 20231** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Di Kantor Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara"**.

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

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

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

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



Liaili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
 - Mahasiswa Ybs
 - Arsip

