

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA  
PEGAWAI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area  
Guna Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Untuk Meraih Gelar Sarjana**

**Oleh :**

**Aidil Arfand A**

**09.860.0151**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/1/24

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

## HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI** : **HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN OCB (ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PEGAWAI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN**

**NAMA MAHASISWA** : **AIDIL ARFAND .A.**


**NIM** : **09 860 0151**

**JURUSAN** : **PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

**Tanggal Sidang Meja Hijau**

**06 September 2013**

**Menyetujui  
Komisi Pembimbing**

  
**Dra. Nuraini, MS.**  
**Pembimbing I**

  
**Babby Hasmayni, S.Psi., M.Si.**  
**Pembimbing II**

**Mengetahui**

  
**Syahfrizaldi, S.Psi, M.Psi.**  
**Kepala Bagian**

  
**Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd.**  
**Dekan**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/1/24

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)11/1/24

**HALAMAN PENGESAHAN**

**DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI  
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA  
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN  
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI**

**MENGESAHKAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**



**Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd.**  
**Dekan**

**DEWAN PENGUJI**

- 1. Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd.**
- 2. Salamiah Sari Dewi, S.Psi., M.Psi.**
- 3. Dra. Nuraini, MS.**
- 4. Babby Hasmayni, S.Psi, M.Si.**
- 5. Zuhdi Budiman, S.Psi., M.Psi.**

**TANDA TANGAN**



*Banyak hal yang membuat kita sedih dan kecewa dalam hidup. Tapi, jangan engkau sesali terus lah berbuat Kebaikan dan Beramal seakan - akan engkau mati esok hari...*

*Hidup itu sederhana, Kau ambil Keputusan, dan jangan pernah menyesalinya...*

*“ Maka Bersabarlah Engkau (Muhammad) sesungguhnya janji ALLAH itu benar & sekali - kali jangan sampai orang - orang yang tidak menyakini (Kebenaran ayat - ayat ALLAH) itu MENGELISAHKAN engkau” (Q.S. Ar-Rum : 60)*

### *5 Langkah Sukses berdasarkan Rukun Islam*

*Mission Statement (Penetapan Misi) - Syahadat*

*Character Building (Pembangunan Karakter) - Shalat*

*Self Control (Pengendalian Diri) - Puasa*

*Strategic Collaboration (Sinergi) - Zakat*

*Total Action (Aplikasi Total) - Haji*

*~The ESQ Way 165~  
The Way of Life - Insya Allah*

## OFFERINGS

*especially*

*Mother (Almh) Meutia Zahra Ratna Siregar*

*Sincerity that I always see, when you raise me up to now,  
very tiring fight for you until your child can not repay  
what you give, only gratitude and say thank God to the  
gods, who had given Mom  
it is so perfect to me,,  
Struggles and sacrifices have you take me, the place is  
much better and higher,,  
and your blessing will open the door for my sustenance,,  
amen.*

*Father (Alm) Suyanto AW. SH*

*Men are given more power than women  
And the power that God has given you not to hurt women  
But rather to protect  
You are a father who is full of high didikasih in  
supporting  
Success as it has been reached for this now,,  
A father who has introduced me how important  
education  
Firmness, religion, and discipline while at the same time  
educating my small, but thanks to all I can to what it is  
today, thank you dad*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya berupa kelancaran, kemudahan, serta kesabaran bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dan mampu bertahan pada setiap kendala maupun cobaan yang dihadapi selama penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang teristimewa dan yang tercinta kepada kedua orang tua peneliti yang kini sudah tiada (meninggal dunia) yangmana menjadi motivasi bagi peneliti dalam pengerjaan skripsi ini, Suyanto A.W., SH (Alhm) yang selama masa hidupnya banyak memberikan nasihat dan menjadi teman berdiskusi bagi peneliti, juga menjadi *role model* bagi peneliti bagaimana menjadi mahasiswa yang dapat berprestasi di bidang akademik maupun non-akademik untuk kedepannya, demikian pula ibunda peneliti yang sudah lama tiada (meninggal dunia) Ratna Meutia Zahra Siregar (Almh), yang semasa hidupnya selalu mengingatkan untuk solat dan belajar tepat waktu.
2. Untuk adek mama Hj. Megawan Siregar, SH, SP.Kn serta Drs. H. Chairul Amri Lbs (Pak Irul) yang telah memberikan banyak motivasi serta nasihat – nasihat yang bermanfaat bagi penulis sehingga terselesainya skripsi ini dengan

tepat waktu. Selain itu untuk kedua abang ku dan kakak ku yakni : Mohd. Roifand A, ST, Irfand Rastian A, S.Sos, dan Rianti Kemalarosa A, A.Md yang telah banyak mendorong untuk maju menjadi sukses serta juga menjadi *role model* bagi peneliti bagaimana menjadi mahasiswa yang dapat berprestasi di bidang akademik maupun non-akademik.

3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd., selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area sebagai Ketua Sidang yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan masukan, serta meluangkan waktu untuk datang menguji skripsi peneliti yang mana di tengah-tengah kesibukan sebagai dekan dan kesibukan yang lainnya.
4. Ibu Dra. Nuraini, MS., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan masukan kepada peneliti sehingga peneliti semakin termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Babby Hasmayni, S.Psi., M.Si., selaku Pembimbing II sekaligus sebagai orangtua angkat yang juga banyak memberikan masukan – masukan kepada penulis guna kesempurnaannya skripsi ini.
6. Ibu Salamiah Sari Dewi, S.Psi., M.Psi., selaku sekretaris tim penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan ilmunya kepada peneliti demi terselesainya skripsi ini.
7. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi., M.Psi., selaku dosen tamu yang juga memberikan peneliti masukan, saran, dan bantuan selama peneliti berkuliah.



8. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah mengajarkan peneliti banyak hal tentang dunia psikologi sehingga turut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang juga telah banyak membantu peneliti dalam urusan administrasi yang tidak disebutkan satu – persatu, terima kasih atas bantuannya selama proses berkas sidang meja hijau hingga akhir terselesaikan juga skripsi ini.
10. Pihak Rektorat USU dan Fakultas Kedokteran USU MEDAN yang telah mengizinkan peneliti untuk mengadakan penelitian sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Untuk sahabat ku yang paling peduli dan ikhlas dalam membantu yakni Bunayya Irandi, M. Arif Taufik, Ibnu Al – Razi, dan Iwan Saleh Hrp, yang selama 3,5 tahun telah berjuang bersama dalam mengarungi dunia kemahasiswaan ini hingga detik-detik terakhir menuju sarjana. Saya tunggu kedatangan kalian di pintu gerbang kesuksesan.
12. Untuk keluarga besar FORMASI Ar-Ruuh UMA, yang telah menjadi wadah tempat peneliti menimba ilmu, membentuk karakter, bersinergi, dan mengajarkan peneliti bagaimana menjadi mahasiswa yang dapat bermanfaat. Kakanda Generasi I, Kak Jo, Kak Iqbal, Kak Taufiq, Kak Evi, dan kakanda-kakanda lain yang telah merekrut dan mengkader peneliti sehingga dapat menjadi kader yang militan dan dapat berkontribusi dalam banyak hal. Tidak lupa pula untuk senior – senior saya Generasi II, Kak Aji, Kak Dedi, Kak Wulan, Kak Tika, Kak Suci, Kak Riska, dan Kak Fida yang selama ini telah



berjuang bersama di wadah ini. Sahabat seperjuangan Generasi III, IV, dan V, Arif, Faadhil, Randi, Iwan, Azy, Adik Heru, Adik Anggie, Adik Heni, Adik Ira, Adik Ola, Adik Dani, Adik Willi, Adik Nessya, serta adik-adik yang lain yang selama ini telah menunjukkan semangat yang luar biasa dalam belajar dan terus berkarya untuk wadah ini.

13. Untuk The ESQ Way 165, ESQ Leadership Center, FOSMA 165 Sumut, yang selama ini telah membuat peneliti belajar banyak hal tentang kehidupan termasuk menyadari akan pentingnya sebuah kecerdasan spiritual sehingga peneliti dapat menyadari apa sebenarnya tujuan hidup ini.

14. Dan yang terakhir untuk semua pihak-pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan turut berperan selama peneliti menjalani dunia kemahasiswaan ini. Terima kasih untuk semuanya. Semoga Allah melimpahkan segala kebaikan kepada kita semua.

Peneliti telah berupaya seoptimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, meskipun demikian peneliti masih sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih bagi setiap pembaca dan berharap agar kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Wassalam

Medan, September 2013

Peneliti

Aidil Arfand A

## ABSTRAK

Aidil Arfand A  
09.860.0151

### HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA PEGAWAI FK – USU MEDAN

Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai FK – USU Medan. Subjek penelitian adalah Pegawai di Fakultas Kedokteran USU MEDAN yang berjumlah 73 Pegawai. Alat ukur yang digunakan adalah instrument Kepuasan Kerja yang terdiri dari 45 item ( $\alpha = 0,960$ ). Analisis data menggunakan teknik korelasi *Product Moment* Berdasarkan analisis data, diperoleh bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini tidak diterima (ditolak), yaitu ada Tidak Ada Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai FK – USU Medan. Hal ini dibuktikan dengan nilai atau koefisien perbedaan Anava  $F = 0,255$  dengan  $p = 0,099 > 0,050$ .

Selanjutnya dengan melihat nilai rata-rata diketahui bahwa kepuasan kerja pegawai FK USU Medan lebih tinggi dengan nilai rata-rata 134.26 dibandingkan dengan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) nilai rata-rata nya 86.47. Kemudian hasil perhitungan mean empirik dan mean hipotetik diperoleh bahwa kepuasan kerja pegawai FK USU Medan berada pada kategori tinggi sebab mean hipotetik (112.5) lebih kecil dari mean empirik (134.26), dimana selisihnya melebihi nilai SD (19.558) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berada pada kategori rendah sebab mean hipotetik (87.5) lebih besar dari mean empirik (86.47), dimana selisihnya melebihi nilai SD (18.174).

**Kata kunci:** Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)



## ABSTRACT

**Aidil Arfand A**  
**09.860.0151**

### **RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) EMPLOYEES ON FK - USU MEDAN**

**Thesis**  
**Faculty of Psychology University of Medan Area**

This study aims to determine the Relationship Between Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior (OCB) At FK Employees - USU Medan. Subjects were clerks in the FIELD USU Faculty of Medicine, amounting to 73 Employees. Measuring instrument used is the job satisfaction instrument consisting of 45 items ( $\alpha = 0.960$ ). Analysis of the data using Product Moment correlation data analysis, found that the hypothesis proposed in this study is not accepted (rejected), ie there is No Relationship Between Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior (OCB) At FK Employees - USU Medan. This is evidenced by values or coefficient difference Anova  $F = 0.0255$  with  $p = 0.099 > 0.050$ .

Furthermore, by looking at the average value is known that employee satisfaction FK USU Medan higher with an average value of 134.26 compared to the Organizational Citizenship Behavior (OCB) its average value 86.47. Then the results of the calculation of the empirical mean and hypothetical mean is obtained that employee satisfaction FK USU Medan at the high category for the hypothetical mean (112.5) is smaller than the empirical mean (134.26), where the difference exceeds the value of SD (19,558) and Organizational Citizenship Behavior (OCB) are in the low category for the hypothetical mean (87.5) is greater than the empirical mean (86.47), where the difference exceeds the value of SD (18 174).

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



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... i

HALAMAN PERSETUJUAN..... ii

HALAMAN PENGESAHAN ..... iii

HALAMAN MOTTO ..... iv

HALAMAN PERSEMBAHAN..... v

KATA PENGANTAR..... vi

ABSTRAK..... x

DAFTAR ISI..... xiv

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR LAMPIRAN ..... xvi

**BAB I PENDAHULUAN**

    A. Latar Belakang Masalah ..... 1

    B. Identifikasi Masalah..... 13

    C. Batasan Masalah ..... 18

    D. Rumusan Masalah..... 19

    E. Tujuan Penelitian ..... 19

    F. Manfaat Penelitian..... 19

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

    A. Pegawai..... 21

        1. Pengertian Pegawai ..... 21

    B. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*..... 23

1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	23
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	27
3. Aspek – aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	28
C. Kepuasan Kerja .....	30
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	30
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	35
3. Aspek – aspek Kepuasan Kerja .....	47
D. Hubungan antara Kepuasan Kerja Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	50
E. Kerangka Konseptual .....	53
F. Hipotesis.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	54
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	54
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	55
2. Kepuasan Kerja.....	55
D. Populasi dan Sampel.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
1. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	58
2. Skala Kepuasan Kerja.....	59
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	60

1. Validitas Alat Ukur.....	61
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	63
G. Analisis Data.....	64
<b>BAB IV PELAKSANAAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Orientasi Kancan dan Persiapan penelitian .....	66
1. Orientasi Kancan Penelitian .....	66
2. Persiapan Penelitian.....	72
a) Persiapan administrasi .....	72
b) Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	73
B. Uji Coba Alat Ukur.....	75
C. Pelaksanaan Penelitian.....	78
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	79
1. Uji Asumsi.....	80
a) Uji Normalitas Sebaran .....	80
b) Uji Linieritas Hubungan.....	81
2. Hasil Perhitungan Analisis Korelasi <i>Product Moment</i> .....	82
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	84
a) Mean Hipotetik.....	84
b) Mean Empirik.....	84
c) Kriteria.....	84
E. Pembahasan.....	86
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	89



B. Saran ..... 91

**DAFTAR PUSTAKA ..... 93**

**LAMPIRAN ..... 99**



DAFTAR TABEL

1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Kerja  
Sebelum Uji Coba ..... 73

2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala OCB  
(*Organizational Citizenship Behavior*) Sebelum Uji Coba..... 74

3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Kerja  
Setelah Uji Coba..... 76

4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan OCB (*Organizational  
Citizenship Behavior*) Setelah Uji Coba..... 77

5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran ..... 80

6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan..... 81

7. Rangkuman Analisis Korelasi Product Moment..... 82

8. Statistik Induk ..... 83

9. Perhitungan Nilai Rata – rata Hipotetik dan Nilai Rata – rata Empirik..... 86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN ..... 99

A. Lampiran Hasil Uji Validitas Dan Reliabelitas ..... 100

    A. 1. Lampiran Hasil Uji Validitas Dan Reliabelitas Butir Skala

        Kepuasan Kerja ..... 101

    A. 2. Lampiran Hasil Uji Validitas Dan Reliabelitas Butir Skala

        Organizational Citizenship Behavior (OCB) ..... 102

B. Lampiran Uji Asumsi. .... 103

    B. 1. Lampiran Hasil Uji Normalitas Sebaran ..... 104

    B. 2. Lampiran Hasil Uji Linieritas Sebaran ..... 105

C. Lampiran Analisis Korelasi *Product Moment* ..... 106

D. Lampiran Skala..... 107

    D. 1. Lampiran Skala Kepuasan Kerja ..... 108

    D. 2. Lampiran Skala *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* ..... 109

E.Lampiran Surat Keterangan ..... 110



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### a. Latar Belakang Masalah

Pada masa globalisasi sekarang ini pentingnya memperhatikan pegawai yang cenderung kurang puas terhadap pekerjaannya baik itu dari faktor internal maupun dari faktor eksternal dimana perusahaan tanpa pegawai ibarat manusia tanpa darah hal itu menggambarkan betapa pentingnya pegawai dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari tentang hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan pegawainya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Yang paling ideal adalah memperlakukan pegawai seperti layaknya seorang partner yang saling membutuhkan. Sehingga penting bagi seorang owner (pemilik perusahaan) untuk memperhatikan hal paling detail sekalipun dari seorang pegawai. Seperti halnya tingkat pendapatan yang layak, jaminan kesehatan serta hari tua yang memadai, dll. Ada atau tidak ada, secara langsung atau tidak langsung, hal - hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja serta loyalitas pegawai terhadap perusahaan. Selain itu, pegawai juga adalah aset perusahaan, dimana aset terpenting dalam perusahaan ada 3, yaitu:

SDM (Sumber Daya Manusia), SDM (Sumber Daya Manusia), dan SDM (Sumber Daya Manusia). Maksudnya adalah betapa pentingnya SDM (Sumber Daya Manusia) atau pegawai itu dalam perusahaan. Salah satu aspek yang tidak asing lagi yang diungkap tentang manusia adalah OCB (*Organizational Citizenship Behavior* / perilaku kewargaan karyawan) yang juga berkaitan dengan kepuasan kerja pada perusahaan dimana tempat pegawai itu bekerja. ([http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_karyawan\\_info2145.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_karyawan_info2145.html), jumat, 18 Januari 2013).

Selain itu, kontribusi pegawai terhadap organisasi akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan pegawai. Dengan kata lain, kemauan pegawai untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan – harapan pegawainya. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi – tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut “perilaku sesuai” pegawai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *inrole*, tetapi juga perilaku *extra-role* disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (<http://blogpajak.com/pengertian-pegawai-tetap/>, jumat, 18 Januari 2013)



Peran tambahan atau *extra-role* yang dimiliki pegawai atau sering disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik” (Sloat, 1999). Perilaku ini cenderung melihat seseorang (pegawai) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. (<http://blogperilakusosial.com/penjelasan-sikap-menolong/>, jumat, 18 Januari 2013)

Hubungan antar manusia (Human Relationship) sangat dibutuhkan agar tercipta kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama. Dengan tujuan untuk menghasilkan integrasi yang cukup kukuh, mendorong kerja sama yang produktif dan kreatif untuk mencapai sasaran bersama (Malayu, 2009). Dalam dunia kerja yang dinamis, dimana tugas sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan ide – ide yang membangun dalam meningkatkan kinerja, bersedia mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan diluar *job description*, bersedia bekerja diluar kerja demi kelancaran pekerjaan bersama (Malayu, 2009).

Selain itu, Organ (dalam Podsakoff, dkk, 2000) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan



formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal.

Maka dari itu suatu organisasi menginginkan dan membutuhkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi kerja mereka dan fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai pegawai seperti itu akan memiliki kinerja yang lebih baik daripada organisasi lain. Dan dapat ditarik kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* itu sangat diperlukan untuk setiap perusahaan agar membantu dan memperlancar jalannya pekerjaan pada perusahaan tersebut. (<http://blogpajak.com/pengertian-pegawai-tetap/>, jumat, 18 Januari 2013).

Melalui penelitian yang dilakukan oleh Kartz (dalam Smith dkk, 1983) di identifikasikan tiga kategori perilaku pegawai yang diperlukan agar organisasi berfungsi dengan baik, efektif, dan efisien yaitu : pegawai harus berada dalam sistem, melalui proses rekrutmen, rendahnya absensi dan *turn over*. Pegawai melakukan tugas atau peran yang diminta sesuai dengan deskripsi tugasnya, dengan memenuhi standar kualitas maupun kuantitas yang ditetapkan. Menunjukkan perilaku inovatif dan spontan di luar deskripsi tugas yang ditetapkan untuk mencapai tujuan, antara lain mau bekerja sama dengan rekan

kerja, melindungi sumber daya organisasi, memberikan saran yang konstruktif bagi peningkatan kinerja departemen atau organisasi secara umum, meningkatkan kemampuan pribadi melebihi yang disyaratkan oleh organisasi, dan menciptakan iklim yang baik bagi organisasi di lingkungan luar.

Selain itu, dukungan dari organisasi yang dirasakan oleh pegawai juga penting bagi pegawai (*perceived organizational support*), maksudnya adalah tingkat sampai mana pegawai yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka. Kemudian sebuah konsep baru yaitu keterlibatan pegawai, seperti kepuasan, dan antusiasme individual dengan kerja yang mereka lakukan seperti seseorang mengajukan pertanyaan kepada pegawai tentang ketersediaan sumber dan peluang untuk mempelajari keterampilan – keterampilan baru, apakah mereka merasa pekerjaan mereka penting dan berarti, dan apakah interaksi mereka dengan rekan – rekan kerja dan pengawas mereka menguntungkan.

(<http://carapedia.com/pengertian definisi pegawai info2145.html>, sabtu, 23 Januari 2013).

Sebuah penelitian baru mengatakan, bahwa keterlibatan pegawai dengan rata – rata tinggi mempunyai tingkat kepuasan tinggi, produktif, dan mempunyai keuntungan yang tinggi pula, serta tingkat perputaran karyawan dan kecelakan yang lebih rendah (Robbins, 2007).



Pegawai yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Pegawai yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena ingin merespons pengalaman positif mereka. Terdapat hubungan keseluruhan yang sederhana antara kepuasan kerja dengan OCB. Tetapi kepuasan tidak berkaitan dengan OCB ketika keadilan diperhitungkan. Pada dasarnya kepuasan kerja bergantung pada gambaran mengenai hasil, perlakuan, dan prosedur yang adil. Apabila pegawai tidak merasa adil dalam prosedur organisasi, kebijaksanaan bayaran, maka kepuasan kerja menurun. Ketika pegawai merasa proses dan hasil organisasional tersebut adil, berkembanglah rasa percaya itu. Jika ada rasa percaya yang penuh, maka pegawai tersebut lebih bersedia untuk terlibat secara sukarela dalam perilaku yang melebihi persyaratan pekerjaan (Robbins, 2007).

Kenyataannya sekarang ini banyak para pekerja atau pegawai yang masuk terlambat, bermalas – malasan, dan sebagainya sehingga bukannya menunjang kemajuan dan pengembangan tetapi akan menghambat kemajuan dan pengembangan dari perusahaan itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut sejalan dengan yang diungkap oleh Tanaja dan Srimulyani (1995), bahwa diantara sumber daya manusia merupakan harta kekayaan yang terpenting dan mempunyai kontribusi paling besar bagi keberhasilan suatu organisasi.



Setiap orang juga punya alasan sendiri kalau melihat kepuasan kerja nya sendiri yang tidak lagi mementingkan perilaku organisasi seperti perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. (<http://carapedia.com/pengertian definisi pegawai info2145.html>, sabtu, 23 Januari 2013).

Dari pernyataan diatas, tampak logis bahwa kepuasan kerja itu mempengaruhi perilaku organisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari seorang pegawai yang berkerja di FK USU MEDAN. Dari fenomena tersebut disini peneliti timbul pertanyaan di benak pikiran. Bahwa yang terjadi disuatu perusahaan yang besar, umumnya memiliki kepuasan kerja yang tinggi karena perusahaan tersebut dapat memberi semua kebutuhan dan fasilitas yang dibutuhkan para pegawainya. Dan adakalanya para pegawai mempunyai *sense of belonging* terhadap tempat dimana mereka bekerja karena ada rasa kepuasan kerja tersendiri terhadap pekerjaannya. Ada pula pegawai yang telah lama mengabdikan terhadap tempat dimana mereka bekerja karena untuk dapat bertahan hidup, bukan dikarenakan faktor adanya kepuasan kerja.

Dapat terlihat disini adalah para pegawai di FK USU MEDAN ini umumnya adalah pekerja yang bekerja di lembaga pendidikan yang dibangun oleh pemerintah khususnya pada bidang pendidikan yakni di bagian ilmu kedokteran fakultas kedokteran USU ini terletak di Jl. DR. Mansyur No. 05 kampus USU. Jam kerja FK USU ini dari jam 08:30 – 14:30 WIB. Dimana para pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas mereka masing – masing, tetapi jika ada yang meminta untuk melakukan pekerjaan tambahan seperti membantu pekerjaan rekan kerja lainnya, mereka akan menolaknya dan jarang sekali terjadi pegawai yang ingin mengajukan diri sendiri untuk melakukan pekerjaan ekstra. Beberapa pegawai ada yang dengan tidak suka rela mengorbankan waktunya untuk mengerjakan pekerjaan diluar deskripsi kerjanya, seperti membantu teman nya menyelesaikan pekerjaan surat – surat yang masuk untuk di data ulang, suka hati dalam masuk kerja, jika kalau ada permasalahan kecil langsung dibesar – besarkan, dan tidak memberikan kontribusi pada isu – isu politik yang ada dalam organisasi dengan tanggung jawab. Ada pula karyawan yang mau bekerja hingga larut dan diluar dari jadwal kantor yang telah diberikan. Jika diadakan acara bakti sosial di FK USU MEDAN tersebut, pegawai yang memiliki perilaku OCB akan dengan segera membantu apa saja yang diperlukan, dan sigap dalam membantu. Pegawai yang tidak memiliki perilaku OCB, mereka akan bekerja sesuai dengan deskripsi pekerjaan saja. Ada salah satu rekan yang memintanya untuk



membantu pekerjaannya karena rekan tersebut ada urusan diluar kota, pegawai tersebut menolak dengan alasan sibuk. Jika ada acara bakti sosial, mereka tidak ada gerakan hati untuk membantu, dan malahan berdiam diri dan menghindar dari keramaian acara bakti sosial tersebut.

Tetapi beberapa pegawai lain bersedia melakukan pekerjaan diluar *job description* karena pegawai tersebut mereka senang melakukannya. Para pegawai menganggap melakukan pekerjaan diluar dari pekerjaan mereka adalah bukan suatu kewajiban yang harus mereka kerjakan. Pegawai yang memiliki perilaku OCB, akan bekerja lebih melebihi dari yang ditugaskan. Berbagai alasan tersebut di dapat peneliti dari hasil wawancara pada beberapa pegawai FK USU MEDAN. Berikut ini beberapa kutipan dari wawancara yang dilakukan peneliti, yaitu :

“Saya bekerja disini pada bagian administrasi yang mana tugas nya hanya mengetik bagian surat – surat yang masuk dari dekanat. Kalau masalah waktu kami tidak masalah masuk lewat jam setengah Sembilan disini kalau terlambat tidak apa- apa dan yang tidak enak nya disini adalah kalau banyak surat yang masuk tidak ada yang mau bantu mengetikannya alasannya mereka bilang bukan tugas kami melakukan itu” (wawancara personal : Sabtu, 10 November 2012).

“Kalau saya disini kerja di bagian sub. Bag Kemahasiswaan dek. Kerja saya hanya membuat surat masuk dan surat keluar untuk keperluan mahasiswa, terkadang saya agak mengeluh juga dek disini karena kalau udah tugas menumpuk tidak ada yang bantu atau ada kegiatan bakti sosial kami lebih menghindari hal – hal seperti. Karena, hal – hal itu tidak ada manfaatnya bagi kami kan itu sudah ada panitianya yang mengatur untuk apa kami ikut lagi bakti sosial seperti itu lebih baik istirahat dirumah tapi kalau Dekan yang panggil baru kami datang”. (wawancara personal : Selasa, 13 November 2012).



Kondisi seperti ini diperoleh peneliti berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada “S” (Surparto). Dimana S (Surparto) merupakan pegawai tetap yang saat ini masih baru di pindahkan tugas oleh Departemen Penyakit Dalam ke bagian administrasi fakultas kedokteran yang tugasnya hanya mengetik surat – surat yang masuk. Sedangkan I (Iwan) justru sebaliknya dari S (Suparto). I (Iwan) sudah menjadi pegawai kurang lebih 7 tahun lebih bekerja di Fakultas Kedokteran USU yang sekarang di tempatkan di bagian Sub. Bag. Kemahasiswaan.

Budaya dan faktor lingkungan juga sangat mempengaruhi perilaku pegawai tersebut. Hal ini membuat mereka mudah menerima hal-hal baru di lingkungan, termasuk pengaruh dari teman satu profesi ataupun teman sebaya. Kepuasan kerja ternyata merupakan masalah yang cukup menarik bagi para ahli psikologi industri. Dari berbagai penelitian ada yang meninjau faktor – faktor (variabel) yang memengaruhi kepuasan kerja ataupun juga ingin melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap variabel – variabel kerja. Dari beberapa penelitian ditemukan bahwa perbedaan jenis kelamin ternyata berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan kerja. Glenn, Taylor, dan Wlaver (1977) menemukan dalam penelitiannya adanya perbedaan kepuasan kerja di antara pria dan wanita, yang mana kebutuhan wanita untuk merasa puas dalam bekerja ternyata lebih rendah dibandingkan pria. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau

tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Pendapat tersebut didukung oleh Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 1992), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Umur seseorang dalam bekerja ternyata ikut berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan kerja. Rendahnya kepuasan kerja timbul pada saat karyawan berusia antara dua puluh sampai awal tiga puluh tahun (Glimmer, 1966). Namun pendapat Atliselli & Brown (1955) berbeda dengan Gilmer, yang memberikan batasan umur antara dua puluh lima sampai tiga puluh tahun dan empat puluh lima sampai lima puluh empat tahun sebagai masa timbulnya rasa kurang puas seseorang terhadap pekerjaannya.

Nampaknya ada suatu sikap yang berbeda pada karyawan pria di bawah umur dua puluh tahun dibandingkan dengan karyawan yang lebih tua. Pada karyawan di bawah umur dua puluh tahun lebih menekankan pentingnya teman sekerja, jam kerja, upah, supervisi, dan kondisi kerja, tetapi kurang menganggap penting faktor lingkungan, pengembangan diri, faedah pekerjaan itu sendiri, perusahaan, dan keamanan kerja. Hal inilah yang mungkin menjadi penyebab



mengapa terjadi penurunan kepuasan kerja terhadap kerja mereka (Jurgensen, 1978). Oleh karena itu dapat dimengerti mengapa karyawan senior merasa lebih puas daripada karyawan yunior.

Tiffin (1958) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha – usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerja. Perilaku karyawan yang menompang pencapaian tujuan organisasi adalah merupakan sisi lain yang harus diperhatikan, disamping penggunaan mesin – mesin modern sebagai hasil kemajuan bidang teknologi. Ketidakpuasan karyawan dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual.

Ketidakpuasan dalam kerja akan dapat menimbulkan perilaku agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungan sosialnya. Misalnya, dengan mengembalikan sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari dari aktivitas organisasi. Bentuk perilaku agresif, misalnya melakukan sabotase, sengaja membuat kesalahan dalam kerja, menentang atasan, atau sampai pada aktivitas pemogokan. Dari uraian diatas, bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan



masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja pegawai dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresif yang pasif. (<http://carapedia.com/pengertian definisi pegawai info2145.html>, sabtu, 23 Januari 2013).

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai FK – USU MEDAN ”.

#### **b. Identifikasi Masalah**

Pegawai merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti. Pegawai adalah aset, Maksudnya adalah betapa pentingnya SDM atau karyawan dalam perusahaan. (<http://carapedia.com/pengertian definisi pegawai info2145.html>, sabtu, 23 Januari 2013).

Melalui penelitian yang dilakukan oleh Kartz (dalam Smith dkk, 1983) di identifikasikan tiga kategori perilaku pegawai yang diperlukan agar organisasi berfungsi dengan baik, efektif, dan efisien yaitu : pegawai harus berada dalam sistem, melalui proses rekrutmen, rendahnya absensi dan *turn over*. Pegawai

melakukan tugas atau peran yang diminta sesuai dengan deskripsi tugasnya, dengan memenuhi standar kualitas maupun kuantitas yang ditetapkan. Menunjukkan perilaku inovatif dan spontan di luar deskripsi tugas yang ditetapkan untuk mencapai tujuan, antara lain mau bekerja sama dengan rekan kerja, melindungi sumber daya organisasi, memberikan saran yang konstruktif bagi peningkatan kinerja departemen atau organisasi secara umum, meningkatkan kemampuan pribadi melebihi yang disyaratkan oleh organisasi, dan menciptakan iklim yang baik bagi organisasi di lingkungan luar.

Selain itu, dukungan dari organisasi yang dirasakan oleh pegawai juga penting bagi pegawai (*perceived organizational support*), maksudnya adalah tingkat sampai mana pegawai yakin organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka.

Kemudian sebuah konsep baru yaitu keterlibatan pegawai, seperti kepuasan, dan antusiasme individual dengan kerja yang mereka lakukan seperti seseorang mengajukan pertanyaan kepada pegawai tentang ketersediaan sumber dan peluang untuk mempelajari keterampilan – keterampilan baru, apakah mereka merasa pekerjaan mereka penting dan berarti, dan apakah interaksi mereka dengan rekan – rekan kerja dan pengawas mereka menguntungkan. (<http://carapedia.com/pemahaman.mengenai.pegawai.info223.html>, sabtu, 23 Januari 2013).



Sebuah penelitian baru mengatakan, bahwa keterlibatan karyawan dengan rata – rata tinggi mempunyai tingkat kepuasan tinggi, produktif, dan mempunyai keuntungan yang tinggi pula, serta tingkat perputaran karyawan dan kecelakaan yang lebih rendah (dalam Robbins, 2007).

Pegawai yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Pegawai yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena ingin merespons pengalaman positif mereka. Terdapat hubungan keseluruhan yang sederhana antara kepuasan kerja dengan OCB. Tetapi kepuasan tidak berkaitan dengan OCB ketika keadilan diperhitungkan. Pada dasarnya kepuasan kerja bergantung pada gambaran mengenai hasil, perlakuan, dan prosedur yang adil. Apabila pegawai tidak merasa adil dalam prosedur organisasi, kebijaksanaan bayaran, maka kepuasan kerja menurun. Ketika pegawai merasa proses dan hasil organisasional tersebut adil, berkembanglah rasa percaya itu. Jika ada rasa percaya yang penuh, maka pegawai tersebut lebih bersedia untuk terlibat secara sukarela dalam perilaku yang melebihi persyaratan pekerjaan (Robbins, 2007).

Kenyataannya sekarang ini banyak para pekerja atau pegawai yang masuk terlambat, bermalas – malasan, dan sebagainya sehingga bukannya menunjang kemajuan dan pengembangan tetapi akan menghambat kemajuan dan



pengembangan dari perusahaan itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut sejalan dengan yang diungkap oleh Tanaja dan Srimulyani (1995), bahwa diantara sumber daya manusia merupakan harta kekayaan yang terpenting dan mempunyai kontribusi paling besar bagi keberhasilan suatu organisasi. Setiap orang juga punya alasan sendiri kalau melihat kepuasan kerja nya sendiri yang tidak lagi mementingkan perilaku organisasi seperti perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. (<http://carapedia.com/pengertian definisi kepuasan kerja info2132.html>, sabtu, 23 Januari 2013).

Kepuasan kerja ternyata merupakan masalah yang cukup menarik bagi para ahli psikologi industri. Dari berbagai penelitian ada yang meninjau faktor – faktor (variabel) yang memengaruhi kepuasan kerja ataupun juga ingin melihat pengaruh kepuasan kerja terhadap variabel – variabel kerja. Dari beberapa penelitian ditemukan bahwa perbedaan jenis kelamin ternyata berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan kerja. Glenn, Taylor, dan Wlaver (1977) menemukan dalam penelitiannya adanya perbedaan kepuasan kerja di antara pria dan wanita, yang mana kebutuhan wanita untuk merasa puas dalam bekerja ternyata lebih rendah dibandingkan pria. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative dan pada gilirannya akan dapat

menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Pendapat tersebut didukung oleh Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 1992), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Secara keseluruhan, kepuasan kerja merupakan aspek yang penting dalam pekerjaan. Begitu juga, dengan perilaku organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berkaitan dengan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Disamping itu juga ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan menyebabkan berbagai masalah yang sama terhadap diri karyawan maupun organisasi tempat ia bekerja. Organisasi dipaksa menanggung beban biaya yang cukup tinggi apabila kepuasan kerja karyawan tidak diperhatikannya. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan adanya karyawan yang berhenti bekerja, sering kali absen (bolos) kerja, dan beberapa masalah pelanggaran disiplin yang dapat menyebabkan biaya pengeluaran yang cukup tinggi dalam perusahaan dan



menurunnya produktivitas kerja organisasi. Dari segi karyawan, ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan beberapa penyakit seperti migrain, kelelahan kerja, dan sebagainya. Situasi ini lah yang dapat menyebabkan prestasi kerja karyawan menurun dan membuat karyawan menjadi tidak produktif serta dapat berakibat munculnya stress kerja di kalangan karyawan yang ada di dalam organisasi. ([http://carapedia.com/pemahaman mengenai pegawai info223.html](http://carapedia.com/pemahaman_mengenai_pegawai_info223.html), sabtu, 23 Januari 2013).

Dari berbagai gambaran, teori dan pendapat subjek dengan inisial “S” (Suparto) dan “I” (Iwan) di atas , maka peneliti mencoba untuk menelaah dan memprediksikan sementara permasalahan yang terjadi pada pegawai di FK – USU MEDAN yang terjadi adalah perilaku organisasi (variabel Y) yang kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja itu di pengaruh oleh lingkungan sosial sehingga mereka malas untuk bekerja yang berkaitan dengan kepuasan kerja (variabel X). Maka dari itu peneliti ingin memprediksi dan teori tersebut perlu dibuktikan kebenarnya secara empiris dengan melakukan penelitian, sehingga dapat memberikan manfaat secara teoritik dan praktis bagi banyak orang.

### **c. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya menfokuskan sample penelitiannya pada pegawai FK – USU MEDAN. Sample penelitian selain mereka yang bekerja sebagai pegawai



di FK – USU MEDAN, mereka juga termasuk ke dalam pegawai honorer dan pegawai tetap. Peneliti membatasi sample sebagai pegawai tetap karena sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat kontribusi individual pegawai di tempat kerjanya berdasarkan peran yang disyaratkan dan berdasarkan penghargaan atas prestasi yang telah dijanjikan dalam kontrak kerjanya serta kepuasan kerjanya pada perusahaan tersebut pada pegawai tetap FK – USU MEDAN. meskipun perilaku OCB dapat dipengaruhi oleh banyak dimensi, tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya membatasi pada dimensi *altruism* yaitu yang berkaitan dengan pada kepuasan kerja.

#### **d. Rumusan Masalah**

Rumusan dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Fakultas Kedokteran Universitas Sumatra Utara Medan”

#### **e. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

#### **f. Manfaat Penelitian**

Penelitian bertujuan memberikan manfaat yang berarti secara teoritis dan praktis, manfaat tersebut yaitu :

Secara teoritis, hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah khasanah dan pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi dan psikologi perkembangan yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sekaligus juga untuk memperkaya sumber perpustakaan yang dapat dijadikan penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Secara praktis, hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang berguna bagi pegawai FK – USU untuk melakukan kepedulian diri atau membantu orang lain yang berkaitan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang bermanfaat positif bagi dirinya.

Bagi lembaga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan informasi terhadap hal – hal yang perlu diperhatikan mengenai kepuasan kerja sehingga dapat menangani masalah pegawai yang SDM nya menurun atau tidak produktif di dalam bekerja dengan perilaku-perilaku negatif bagi para pegawai FK – USU, khususnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku organisasi yang terjadi bukan hanya karena keinginan sendiri tetapi ada faktor lingkungan yang menyebabkannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengawai

##### 1) Pengertian Pegawai

Menurut Brown (2005), bekerja merupakan bagian penting dari kehidupan manusia yang dapat memberikan status di masyarakat, selain itu kerja merupakan sumber penghasilan bagi seseorang.

Demikian juga halnya dalam suatu organisasi, unsur manusia sangat menentukan sekali karena berjalan tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan yang ditentukan tergantung kepada kemampuan manusia untuk menggerakkan organisasi tersebut ke arah yang telah ditetapkan, Brown (2005).

Menurut Widjaja (2005), di dalam masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang makin penting, meskipun negara Indonesia menuju kepada masyarakat yang berorientasi kerja, yang memandang kerja adalah sesuatu yang mulia, tidaklah berarti mengabaikan manusia yang melaksanakan kerja tersebut.



Selanjutnya menurut Widjaja (2005), pegawai adalah orang – orang yang di kerjakan dalam suatu badan tertentu, baik di lembaga – lembaga pemerintahan dalam badan – badan usaha. Menurut undang – undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok – pokok kepegawaian pasal 1, pegawai negeri adalah setiap warga negara republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan gaji berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Ditambahkan lagi oleh Widjaja (2005), bahwa pegawai negeri merupakan pegawai yang telah memberikan tenaga maupun pikirannya dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan, baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta akan mendapat sebagai balas jasa atas pekerjaan yang telah dikerjakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Musanef (1984), yang mengatakan bahwa pegawai adalah orang – orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

Selanjutnya Musanef (1984) memberikan definisi pegawai sebagai pekerja atau worker adalah mereka yang secara langsung di gerakkan oleh seorang manajer untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai sebagai tenaga kerja atau yang menyelenggarakan pekerjaan perlu digerakkan sehingga mereka mempunyai keterampilan dan kemampuan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat menghasilkan karya – karya yang bermanfaat untuk tercapainya tujuan organisasi dengan mendapatkan imbalan berupa gaji ataupun tunjangan.

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

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

Menurut Aldag dan Resckhe, (1997), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku social yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Kartz dan Kahn (Farh, 2003, dan Farh, dkk, 2003), menurut akar sejarahnya, OCB adalah suatu bentuk perilaku kooperatif seperti :

- a. *Willing to join and stay*, kemauan untuk bergabung dan bertahan pada suatu sistem (organisasi),

- b. *Dependable role performance* yaitu suatu perilaku yang dapat diandalkan untuk dapat memenuhi dan bahkan melampaui kriteria minimal baik secara kualitatif atau pun kuantitatif.
- c. *Innovative and spontaneous behavior* (perilaku inovatif dan spontan) sebagai suatu bentuk perilaku di luar peran yang disyaratkan oleh suatu pekerjaan agar orang yang bersangkutan dapat menyelesaikan tugasnya.

Ada berbagai formulasi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), (Farh, 2003, dan Farh, dkk, 2003) menambahkan, antara lain :

- a. *Contextual performance*, menyatakan bahwa perilaku tersebut tidak mendukung secara teknis suatu pekerjaan tertentu, melainkan memberikan dukungan kepada organisasi secara lebih bersifat luas, berkaitan dengan lingkungan sosial dan psikologis dimana secara teknis suatu pekerjaan seharusnya berlangsung. Aktivitas kontekstual ini secara umum terjadi pada semua jenis pekerjaan, dan meliputi dua dimensi :
  - *Interpersonal facilitation*, yaitu suatu perilaku yang berorientasi secara interpersonal dimana memberikan kontribusi kepada pencapaian tujuan organisasi.
  - *Job dedication*, menunjukkan perilaku disiplin seperti mematuhi peraturan, bekerja keras, dan mau berinisiatif untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di tempat kerja.



- b. *Extra role behavior*, yaitu perilaku karyawan yang memiliki apa yang ditugaskan diluar *job description* dan memperoleh *reward* secara tidak langsung dari organisasi.
- c. *Pro – social organizational behavior*
- d. *Organizational spontaneity*

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Organ (Farh, 2003 dan Farh, dkk, 2003) mempresentasikan perilaku individu yang bersifat bebas, tidak mengikat, tidak secara eksplisit dan tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem pemberian *reward* secara formal, akan tetapi semuanya itu berdampak terjadinya peningkatan efektivitas fungsi yang ada dalam suatu organisasi. Organ beranggapan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini sebagai perilaku yang memberikan kontribusi untuk memelihara dan memperbaiki situasi sosial dan psikologis suatu organisasi, yang mendukung kinerja. Organ juga cenderung menyebut perilaku ini sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bukan *contextual performance*, karena asumsinya yang terakhir ini cenderung lebih sesuai. Definisi Organ inilah yang dikembangkan dalam penelitian ini. menurut Sloat (1999) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah tindakan – tindakan yang mengarah pada terciptanya keefektifan fungsi – fungsi didalam organisasi dan tindakan – tindakan tersebut secara ekplisit tidak diminta (secara sukarela) serta tidak secara formal diberi penghargaan dalam bentuk materi (dengan insentif). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini menarik untuk di teliti dan senantiasa menjadi isu yang hangat, karena pada

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/1/24

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)11/1/24

awalnya sebelum tahun 1970an, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini memiliki pengaruh yang sempit pada *job* seperti dalam *scientific management*, pergerakan serikat kerja, peraturan pemerintah, teknologi analisa pekerjaan. Setelah tahun 1970-an, pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meluas seperti lingkungan yang super dinamis, revolusi teknologi dan kompetisi global yang menyebabkan terjadinya pengurangan tenaga kerja secara besar – besaran, bangkitnya pergerakan serikat pekerja, dan deregulasi. Untuk itu diperlukan pengambilan keputusan dengan cepat, karyawan yang memiliki inisiatif serta kelompok kerja yang *cross functional*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang bersifat bebas, tidak mengikat, perilaku tersebut tidak mendukung secara teknis suatu pekerjaan tertentu, tidak secara eksplisit dan tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem pemberian *reward* secara formal, akan tetapi semuanya itu memberikan dukungan kepada organisasi secara lebih bersifat luas, berkaitan dengan lingkungan sosial dan psikologis dimana secara teknis suatu pekerjaan seharusnya berlangsung dan berdampak terjadinya peningkatan efektivitas fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

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

Podsakoff (Farh, 2003, dan Farh, dkk, 2003) mengemukakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Faktor – faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain :

- a. karakteristik individu meliputi faktor kepuasan kerja, disposisi pribadi atau kepribadian, dan faktor – faktor demografis seperti usia, dan jenis kelamin.
- b. karakteristik pekerjaan
- c. karakteristik organisasi
- d. kepemimpinan
- e. pertukaran yang terjadi di organisasi.

Kreitner dan Kinicki (2004) mengatakan bahwa faktor kepemimpinan dan karakteristik dari lingkungan kerja lebih menentukan perilaku anggota organisasi. Hubungan ini perlu dipahami dengan baik, karena perilaku anggota organisasi berkorelasi positif dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan penilaian kinerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai salah satu dari perilaku pegawai (McCook, 2002), berdampak terhadap efektivitas organisasi.



Untuk dapat memahami dengan lebih baik mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku kerja (dalam hal ini adalah *Organizational Citizenship Behavior*), Muchinsky (2003) merangkumnya menjadi faktor disposisional dan faktor situasional yaitu Faktor disposisional yang dimaksud adalah kepribadian dan komitmen organisasi serta kepuasan kerja sebagai dua bentuk sikap kerja pegawai, merupakan faktor situasional.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah karakteristik individu seperti faktor kepuasan kerja, disposisi pribadi atau kepribadian, dan faktor – faktor demografis seperti usia dan jenis kelamin.

### 3) Aspek – aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Banyak peneliti yang menguraikan dimensi – dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Organ (Diefendorff dkk, 2002) menguraikan lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu :

- a. *Altruism*, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain.
- b. *Conscientiousness*, berarti karyawan mempunyai perilaku tepat waktu, tinggi dalam kehadiran, dan melakukan sesuatu melebihi kebutuhan dan harapan normal.
- c. *Sportsmanship*, yaitu lebih menekankan pada aspek – aspek positif organisasi daripada aspek – aspek negatifnya, mengindikasikan

perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesarkan – besarkan masalah kecil.

- d. *Courtesy*, kecenderungan untuk menghindari masalah dengan rekan kerja.
- e. *Civic Virtue*, yaitu karyawan memberikan kontribusi pada isu – isu politik yang ada dalam organisasi dengan cara yang bertanggung jawab.

Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat di gunakan untuk mengukur *employer effort decision* (kepuasan karyawan untuk melakukan suatu tindakan), McNeely dan Meglino (Muchinsky, 2003) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ada yang bersifat *individual – directed* (OCBI) dan ada yang *organization – directed* (OCBO), dan keduanya seharusnya dibedakan.

Adapun Graham (dalam Bolino dkk, 2002) mengemukakan tiga aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu :

- a. *Obedience*, yaitu karyawan yang menunjukkan ketaatnya melalui kemauan mereka untuk respek terhadap peraturan, prosedur maupun instruksi organisasi. Perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan ketepatan waktu masuk kerja, ketepatan menyelesaikan tugas, dan tindakan pengurusan terhadap sumber atau aset organisasi.

- b. *Loyalty*, merupakan karyawan yang menunjukkan kesetiannya pada organisasi ketika mau menanggukuhkan kepentingan pribadi mereka bagi keuntungan organisasi dan untuk memajukan serta membela organisasi.
- c. *Participation*, yaitu karyawan menunjukkan tanggung jawabnya secara penuh dengan keterlibatannya dalam keseluruhan aspek – aspek kehidupan organisasi, selalu mengikuti informasi perkembangan organisasi, memberikan saran kreatif dan inovatif kepada rekan kerja, menyiapkan penyelesaian masalah sebelum diminta, dan berusaha mendapatkan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari kesimpulan di atas bahwa ada beberapa aspek – aspek Pengukuran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini berdasarkan pada lima dimensi yang dikemukakan oleh Organ, yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue*. Yang dikemukakannya lebih spesifik dan lebih mudah untuk dipahami.

## C. Kepuasan Kerja

### 1) Pengertian Kepuasan Kerja

Ada pernyataan yang mengatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan menyenangkan merupakan hasil persepsi individu dalam rangka menyenangkan merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau



memenuhi kebutuhannya untuk kepuasan kerja tersebut dipertegas oleh Wagner III & Hollenbeck (1995) yang mengutip ungkapan Locke, bahwa kepuasan kerja adalah *“a pleasurable feeling that results from the perfection that one’s job fulfills or allows for the fulfillment of one’s important job values”*.

Sementara itu, Locke (1976) juga mencatat bahwa perasaan – perasaan yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari karyawan yang berhubungan dengan pengalaman – pengalaman kerja pada waktu sekarang dan masa lalu daripada harapan – harapan untuk masa yang akan datang. Kemudian Locke (1976) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Disini Locke (1976) juga membedakan kepuasan kerja dari segi moral dan keterlibatan kerja. Ia mengategorikan moral dan kepuasan kerja sebagai suatu emosi positif yang akan dilalui oleh pegawai. Atas pembahasan yang diungkap oleh Locke di atas, dapat disimpulkan bahwa ada tiga komponen kunci yang penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai – nilai, kepentingan, dan persepsi.

Handoko (1992), mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai **kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat berkerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Pendapat tersebut di dukung oleh Strauss dan Sayles (dalam Handoko, 1992). Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Para manajer seharusnya peduli akan tingkat kepuasan kerja dalam organisasi mereka sekurang – kurangnya dengan tiga alasan (Robbins, 2001) :

1. Ada bukti yang jelas bahwa karyawan yang tidak puas lebih sering melewati kerja dan lebih besar kemungkinan mengundurkan diri.
2. Telah diperagakan bahwa karyawan yang puas mempunyai kesehatan yang lebih baik dan usia lebih panjang.
3. Kepuasan pada pekerjaan.

As'ad (1991), mengemukakan penelitian di bidang kepuasan kerja, terdapat tiga macam arah, yaitu :

1. Usaha untuk menemukan faktor – faktor yang menjadi sumber kepuasan kerja serta kondisi – kondisi yang mempengaruhinya. Dengan mengetahui hal tersebut dapat menciptakan kondisi – kondisi tertentu agar karyawan bisa lebih bergairah dan merasa bahagia dalam bekerja.



2. Usaha untuk melihat bagaimana dampak dari kepuasan kerja terhadap sikap dan tingkah laku karyawan seperti : produktivitas, absentisme, kecelakan kerja, *labour turn over*, dan sebagainya. Dengan mengetahui hal tersebut, mereka dapat mengambil langkah – langkah yang tepat dalam memotivasi karyawan serta mencegah kelakuan – kelakuan yang dapat merugikan.
3. Dalam rangka usaha mendapatkan rumusan yang lebih tepat dan bersifat komprehensif mengenai kepuasan kerja.

Mengenai definisi kepuasan kerja belum ada keseragaman. Walaupun demikian, sebenarnya tidaklah terdapat perbedaan yang prinsip daripadanya. Menurut Yulk dan Wexley (1977), kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan.

Pada suatu kesempatan Blum, dan Naylor (1986) menjelaskan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil dari berbagai sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan. Atas dasar pandangan tersebut sebenarnya sikap berkaitan erat dengan pekerjaan seorang individu yang meliputi faktor – faktor seperti gaji, supervisi, situasi, peluang untuk maju, penghargaan, kemampuan, dan penilaian pekerjaan yang adil dari atasan. Sebaliknya, Schultz (1982) memberi dukungan terhadap definisi yang diungkapkan oleh Blum dan Naylor (1986). Dia menjelaskan kepuasan kerja merupakan serangkaian sikap yang dipegang oleh individu tentang pekerjaannya. Dengan kata lain secara psikologis dapat diartikan bahwa individu mempunyai peran penting dalam memahami pekerjaannya, agar individu dapat mengalami kepuasan dalam proses pembelajarannya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA



Selain itu, Below (dalam Arifin, 1977) membagi kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja dari dua sudut pandang, yaitu karyawan dan manajer. Dari *pihak karyawan*, keadaan kepuasan kerja dikatakan sebagai suatu dorongan atau ketegangan yang normal (*a stage of normal motivation or tension*). Dari *pihak manajer* juga menilai bahwa karyawan yang telah merasa puas sebagai karyawan juga harus sesuai dengan penilaian dari para karyawan yang lain dan penilaian tersebut tidak menimbulkan masalah bagi mereka. Hubungan baik yang terbentuk di antara karyawan dan pihak manajer menunjukkan adanya kepuasan kerja di antara karyawan dan pihak manajer menunjukkan adanya kepuasan kerja di antara para karyawan. Para karyawan bukan saja merasa bangga tetapi juga menunjukkan loyalitas kepada pihak manajer secara khusus dan kepada organisasi secara umum. Perasaan – perasaan semacam inilah yang sudah dipelihara oleh pihak organisasi.

Dalam hal ini, McCormick dan Ilgen (1985) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu serangkaian sikap khusus yang dimiliki oleh anggota – anggota organisasi. Kepuasan kerja tersebut merupakan suatu sikap terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh orang lain. Dengan kata lain, kepuasan kerja berarti rangsangan yang efektif yang diberikan oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka. Bagi Milton (1981), kepuasan kerja dipengaruhi oleh ciri – ciri kepribadian. Dia mendefinisikan kepuasan kerja sebagai prestasi baik dihasilkan oleh karyawan di mana terkesan bahwa karyawan diberi ganjaran yang bersifat ekstrinsik dan intrinsik.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/1/24

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)11/1/24

Kepuasan kerja dapat diklarifikasikan sebagai pengaruh refleksi (*reflective*) dari pengalaman karyawan dan persepsinya terhadap tempat kerja. Individu menganggap bahwa kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman stress yang dialaminya. Oleh karena penilaian kepuasan kerja dilakukan berdasarkan pada persepsi karyawan terhadap ciri – ciri pekerjaan dalam satu waktu, maka secara singkat kepuasan kerja karyawan itu tidak diprediksi selaras atau *congruent* dengan stress kerja yang dialami individu (Kavanagh, Hurst & Rose, 1990).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negative dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya pegawai yang terpuaskan akan dapat berkerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

## 2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Mullin (1993) menjelaskan tentang faktor – faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja meliputi faktor – faktor budaya, pribadi, sosial, organisasi, dan lingkungan.

- 1) Faktor pribadi diantaranya kepribadian, pendidikan, intelegensi dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja.



- 2) Faktor sosial di antaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma – norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal.
- 3) Faktor budaya di antaranya sikap – sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai – nilai.
- 4) Faktor organisasi di antaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan – kebijakan personalia dan prosedur – prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi – kondisi kerja.
- 5) Faktor lingkungan di antaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh – pengaruh pemerintah.

Ada beberapa keraguan apakah kepuasan kerja terdiri hanya sebuah dimensi atau sejumlah dimensi yang terpisah. Beberapa karyawan mungkin merasa puas dengan aspek – aspek yang ada dalam pekerjaan mereka, sedangkan orang yang lainnya tidak merasa puas dengan aspek – aspek yang lainnya. Walaupun demikian masih menunjukkan bahwa ada kolerasi positif di antara kepuasan dan lingkungan kerja yang berbeda. Kesimpulan tersebut menjelaskan bahwa tidak seorang pun, yang dapat memberikan penjelasan tentang teori kepuasan kerja secara komprehensif. (Herzberg, 1957)



Selain itu, ada faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor – faktor tersebut dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu (Sutarto Wijono, 2010) :

### 1. Karakteristik Individu

Beberapa aspek yang termasuk dalam *karakteristik* individu adalah : perbedaan individu, usia, pendidikan dan kecerdasan, jenis kelamin, dan jabatan.

#### a. *Perbedaan Individu*

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan individu muncul ketika individu mencapai kepuasan kerja pada waktu ia memberi respons terhadap situasi dan kondisi kerja yang kompleks. Hal ini membuat kepuasan kerja dan individu sulit dipisahkan secara jelas kaitannya dalam suatu situasi dan kondisi kerja yang kompleks. Pada umumnya, hasil – hasil penelitian tentang kepuasan kerja berkaitan dengan perbedaan individu yang mengarah pada diri sendiri, pekerjaan, dan perusahaan tempat dimana ia bekerja. Selanjutnya, Foa (1957) menemukan pelaut – pelaut yang mempunyai harapan menanamkan sikap otoriter (*authoritarian expectations*) kepada karyawannya menunjukkan lebih puas terhadap perilaku yang diterapkan oleh karyawannya. Sementara itu, Bidwell (1955) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan harapan peran yang ingin dicapai

oleh sebagian karyawan. Pentingnya perbedaan situasi juga ditunjukkan oleh pengemudi – pengemudi yang mempunyai hubungan yang kurang baik dengan penyelia. Mereka menunjukkan lebih otoriter, sedangkan pengendali stok yang bekerja terus – menerus di bawah arahan penyelia yang sama menunjukkan tidak bersikap otoriter (Vroom dan Mann, 1960).

Atas dasar itu dapat disimpulkan bahwa perbedaan individu dan situasi yang berbeda dapat menghasilkan kepuasan kerja yang berbeda juga. Setiap perbedaan individu mempunyai tahap kepuasan kerja menurut tingkat yang diterapkan oleh individu sendiri. Hal ini menyebabkan ada perbedaan tingkat kepuasan bagi setiap perbedaan individu.

#### b. *Usia*

Dalam suatu kesempatan, Herzberg et al. (1957) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan di antara usia dan kepuasan kerja. Mereka menunjukkan bahwa *morale* kerja tinggi terjadi pada waktu karyawan masih berusia muda dan berkembang cepat selama beberapa tahun, kemudian meningkat terus selama karyawan bekerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja terjadi semenjak individu mulai bekerja.

Pada umumnya, kepuasan kerja bertambah sesuai dengan bertambahnya usia; kepuasan kerja yang paling rendah ditemukan pada para karyawan yang paling muda. Hubungan ini ditemukan pada

karyawan *blue – collar* dan karyawan laki – laki dan perempuan (Brush, Moch & Pooyan, dalam Hassan dkk, 1995).

Psikologi industri / organisasi mempunyai tiga penjelasan (Sutarto Wijono, 2010) :

- 1) Karyawan – karyawan yang berusia muda yang paling banyak merasa tidak puas cenderung keluar dari pekerjaannya atau mengubah pekerjaannya dan hal ini biasanya ditemukan dari hasil penelitian tentang kepuasan kerja.
- 2) Rasa untuk mengundurkan diri merupakan rangkaian yang ada dalam diri karyawan yang usianya bertambah tua. Mereka bisa berhenti mencari pemenuhan dan tantangan dalam pekerjaan mereka dan mencari kepuasan di tempat lain. Lagi pula, mereka bisa tergantung pada catatan tentang berkurangnya ketidakpuasan kerja pada pekerjaan mereka.
- 3) Banyak di antara karyawan yang sudah berusia tua mempunyai kesempatan lebih besar untuk memperoleh pemenuhan dan aktualisasi diri pada pekerjaan mereka. Usia dan pengalaman kerja biasanya dapat menambah kepercayaan, kompetensi, penghargaan, tanggung jawab, dan pengarahan.

Pada gilirannya, mereka menunjukkan prestasi yang lebih besar. Dengan

kata lain, karyawan – karyawan yang lebih tua lebih memungkinkan untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/1/24

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



mempunyai pekerjaan – pekerjaan lebih baik daripada karyawan – karyawan berusia muda (Sutarto Wijono, 2010).

Sebuah survei dilakukan di 496 kota terhadap manajer – manajer daerah yang ada di Florida, usia antara 23 hingga 73 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer – manajer yang berusia tua merasa lebih puas daripada manajer – manajer yang lebih muda dalam pekerjaan mereka. Hal ini karena manajer – manajer yang lebih tua dilaporkan mempunyai kesesuaian pekerjaan yang lebih besar (antara apa yang dibutuhkan dengan yang ada dalam pekerjaan mereka) *ranking* gajinya menunjukkan lebih tinggi, dan *locus of control* internalnya juga lebih tinggi (percaya bahwa hadiah mereka tergantung pada kemampuan mereka sendiri) (White & Spector, dalam Hassan, 1995).

### c. Pendidikan dan Kecerdasan.

Hubungan antara keduanya dengan kepuasan kerja tidak begitu jelas. Dalam suatu kesempatan, Ash (1954) menemukan bahwa ada hubungan signifikan di antara kecerdasan dengan kepuasan kerja. Sementara itu, Suehr (1962) melaporkan bahwa ada hubungan yang negative dan signifikan antara kecerdasan (*intelligence*) dengan pendidikan moral.

Sementara itu, Vollmer & Kinney (1955) menemukan bahwa ada hubungan yang negative antar – pendidikan dan kepuasan kerja.

Demikina juga Sinha & Sarma (1962) melaporkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan kepuasan kerja. Jadi,

dapat dikatakan bahwa kedua faktor tersebut dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja, walaupun demikian ada penelitian yang menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan, kecerdasan, dengan kepuasan kerja.

d. *Jenis Kelamin*

Dalam suatu kesempatan, Hulin & Smith (1964) menemukan bahwa faktor demografi jenis kelamin tidak memengaruhi tinggi atau rendahnya kepuasan tetapi faktor – faktor lain yang ada hubungannya dengan jenis kelamin, seperti gaji, jabatan dan peluang kenaikan tingkat. Hasil penelitian Zaleznik, Christensen, & Roethlisberger (1958) menemukan bahwa perempuan lebih puas dibandingkan dengan laki – laki. Mereka juga menunjukkan bahwa perempuan berada pada tahap sosial yang sama dan mendapat gaji yang sama dengan laki – laki. Menurut Herzberg *et al.* (1957) variabel lain yang penting adalah sikap perempuan yang dapat memberi sumbangan terhadap berbagai peran jika berada di luar rumah.

e. *Jabatan*

Jabatan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja. Jabatan yang ada dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa cara seperti keterampilan & keahlian, jangka waktu latihan, jumlah tanggung jawab sosial ataupun sikap kerja dapat memengaruhi kepuasan kerja individu. Selanjutnya, Gurin, Veroff, & Feld (1960)

menemukan bahwa individu yang mempunyai jabatan yang tinggi



memperoleh kepuasan kerja yang lebih tinggi karena egonya terpuaskan dibandingkan dengan individu yang memegang jabatan yang lebih rendah. Dalam penelitian yang lain, ditemukan oleh Porter (1962) dan Hassan dkk. (1995) juga menunjukkan hal yang sama yaitu ; pada daerah yang vertikal (*vertical location*) adalah faktor yang penting untuk mengukur kepuasan kerja manajemen sesuai dengan kebutuhan psikologis mereka. Pada umumnya, individu yang mempunyai jabatan di tingkat bawah lebih mengalami perasaan tidak puas dibandingkan dengan individu yang ada di tingkat atas. Selanjutnya, Porter juga mempunyai alasan bahwa jabatan yang tinggi dapat lebih memuaskan ego, status, gaji, dan pengendalian diri serta ditambah dengan peningkatan tanggung jawab (*responsibility*) dan otoritas (*authority*).

## 2. Karakteristik pekerjaan

Pada umumnya, hasil – hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor karakteristik pekerjaan digunakan sebagai variabel bebas dan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Dalam suatu kesempatan, Herzberg *et al.* (1957) menjelaskan bahwa terjadinya perubahan dalam faktor karakteristik pekerjaan adalah penting untuk memenuhi kebutuhan individu. Jika kebutuhan dasar tidak terpenuhi, keamanan, penghargaan dan tanggung jawab menjadi lebih penting. Faktor – faktor karakteristik pekerjaan yang memberi sumbangan terhadap kepuasan kerja di antaranya : organisasi dan manajemen, supervise langsung,



lingkungan sosial, komunikasi, keamanan, keamanan pekerjaan yang monoton, dan penghasilan. Hal ini dijelaskan sebagai berikut :

*a. Organisasi dan Manajemen*

Organisasi dan manajemen menjadi penting jika karyawan mempunyai moral kerja yang rendah karena hal itu merupakan indikasi rendahnya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

Selanjutnya, Mann & Williams (1962) dalam penelitian mereka menyimpulkan bahwa ada pengaruh organisasi dan manajemen yang ditunjukkan dari moral kerja karyawan dengan kepuasan kerja terhadap kelengkapan pemrosesan data elektronik. Pemisahan dari *status quo* dilakukan untuk merumuskan masalah yang berkaitan dengan pentingnya organisasi dan manajemen terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini berhubungan dengan masalah komunikasi antara organisasi dan manajemen dengan kepuasan kerja karyawan. Sementara itu, dalam penelitian yang lainnya, Brazziel (dalam Hassan dkk. 1995) menggunakan *Index Morale* terhadap para karyawan yang berpendidikan dari akademi dan universitas, dalam penelitiannya menemukan bahwa manajemen praktis berhubungan signifikan dengan *morale* yang rendah yang merupakan indikasi kepuasan kerja yang rendah di kalangan para karyawan.

*b. Supervisi langsung*

Dalam suatu kesempatan, Zander & Quinn (1962) menemukan bahwa kepuasan kerja adalah sesuai dengan kepentingan pribadi supervisor secara

langsung (*immediate supervision*) dan dukungan terhadap karyawan. Bagaimanapun juga hasil temuan Pelz (dalam Hassan dkk, 1995) menunjukkan bahwa orientasi kerja terhadap sebagian dari “*immediate supervision*”, adalah tidak menjamin kepuasan kerja secara memadai. Temuannya menunjukkan bahwa supervisor yang berhubungan dekat dengan karyawannya cenderung mempunyai kelompok kerja yang luas hanya jika supervisor tersebut dapat memengaruhi dan memberi manfaat bagi munculnya kepuasan kerja karyawannya.

c. *Lingkungan sosial*

Sementara itu, Zaleznik *et al.* (1958) mengatakan bahwa identitas kelompok kerja tampaknya akan menjadi sebuah variabel penting terhadap kepuasan kerja. Individu di dalam kelompok akan lebih puas daripada yang tidak menjadi anggota dalam kelompok. Sebaliknya, Veroff & Feld (1960) mengatakan bahwa bekerja secara kelompok mempunyai manfaat penting untuk memenuhi kebutuhan interpersonal dan persahabatan yang dijelaskan sebagai sumber kepuasan kerja.

d. *Komunikasi*

Dalam suatu kesempatan, Suehr (1982) mengatakan bahwa komunikasi adalah salah satu faktor penting dalam keseluruhan proses moral. Komunikasi dapat dilihat dari ketidakhadiran kerja yang cenderung menjadi sumber utama dari ketidakpuasan dengan syarat individu diletakkan pada posisi penting dalam satu jalinan komunikasi yang erat. Selanjutnya Leaviit (1961) menemukan bahwa kepuasan kerja yang tinggi di kalangan anggota



kelompok adalah jika mereka diletakkan ke dalam jalinan komunikasi yang erat. Disamping itu, dia menemukan bahwa anggota kelompok yang tidak ikut ambil bagian merasa tidak mau meneruskan pekerjaannya. Jadi, jika jalinan komunikasi yang erat diciptakan terhadap semua anggota kelompok.

e. *Keamanan*

Keamanan dikatakan sebagai variabel yang paling penting dalam kepuasan kerja oleh para peneliti. Walaupun demikian, kepentingannya merupakan hasil dari ketidakhadirannya dalam suatu situasi dibandingkan dengan kehadirannya. Sementara itu, Gurin, Veroff & Feld (1960) menemukan bahwa faktor keamanan terjadi jika terdapat ketidakseimbangan di kalangan individu yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Dalam eksperimen yang menggunakan Skala Analisis Faktor, Crites (1961) menunjukkan bahwa struktur organisasi *impersonal* yang formal membuktikan sumber keamanan yang kuat membuat kepuasan kerja tercapai. Penemuan ini menyarankan agar keamanan kerja tidak terikat sepenuhnya dengan penimbunan bahan – bahan mentah seperti halnya yang biasanya terjadi.

f. *Monoton*

Ada temuan yang diungkap Kennedy dan O'Neill (1958) menjelaskan bahwa perluasan kerja berkecenderungan untuk memperoleh kepuasan yang lebih dalam terhadap pekerjaan yang dilakukan berulang kali secara monoton. Walaupun demikian, Kilbridge (1961) menemukan bahwa para karyawan memilih tugas yang relatif sedikit karena mereka menunjukkan



ketidaksempurnaan. Misalnya, tidak ada operator yang mengatakan bosan, bahkan 84% dari karyawan cenderung memilih bekerja di bidang mekanik. Dalam penelitian yang sama, Kilbridge (1961) menemukan bahwa tidak ada hubungan di antara kepuasan kerja dengan ketidakhadiran kerja, peralihan kerja, dan pekerjaan yang dilakukan berulang kali secara terus – menerus (monoton).

Sementara itu, Smith (1955) menunjukkan bahwa rasa tidak puas dan bosan dapat dipahami dari karakteristik kepribadian dibandingkan dengan hanya melalui pekerjaan yang dilakukan berulang – ulang. Dengan kata lain, pengulangan menimbulkan peluang terhadap munculnya ketidakpuasan dan kebosanan. Hal ini sama seperti karyawan yang menjadi bosan karena pekerjaan yang berulang – ulang harus dilakukan. Namun, hal ini tergantung pada sumber umpan balik terhadap pekerjaan yang dilakukan secara monoton dalam karakteristik kepribadian individu.

#### g. *Penghasilan*

Pada umumnya, terjadi perbedaan pendapat di antara majikan, karena penghasilan tidak dilihat oleh karyawan sebagai suatu faktor yang penting dalam memengaruhi kepuasan kerja. Selanjutnya, Herzberg *et al.* (1957) menemukan bahwa susunan penghasilan sering kali diletakkan pada urutan yang ketiga dan jika karyawan diletakkan dalam susunan terpenting, maka penghasilan diletakkan pada urutan ketujuh. Selain itu, Troxell menggunakan cara untuk menemukan bahwa penghasilan diletakkan pada urutan yang ketiga di kalangan karyawan pada umumnya tetapi bagi buruh

terletak pada urutan yang pertama. Kepentingan dari penghasilan dapat dibedakan antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya. Masalah utama dapat muncul ketika mengukur hubungan antara penghasilan dan kepuasan kerja karena bertumpang – tindih dengan faktor – faktor lain seperti usia, jabatan, dan pendidikan (Schultz, 1982).

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah yang meliputi budaya, pribadi, sosial, organisasi, dan faktor – faktor lingkungan.

### 3) Aspek – Aspek Kepuasan Kerja

Pengukuran kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan klasifikasi menurut teori Herzberg, Mauser dan Snyderman (1957) yang dikenal dengan *Hygiene need* dan *Motivator need*.

#### a. *Hygiene need*

Berkaitan dengan faktor lingkungan, yang dikenal dengan istilah fisik dan psikologis di tempat kerja, meliputi gaji, kondisi kerja, rekan kerja dan struktur manajemen. Ketidakpuasan muncul jika kondisi – kondisi tersebut tidak terpenuhi atau tidak di dapatkan. Misalnya saja, karyawan merasa tidak senang jika tempat kerjanya kotor, gajinya rendah. Perusahaan berusaha menciptakan lingkungan atau kondisi kerja yang menyenangkan dan aman serta memberikan gaji yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan karyawan, sehingga karyawan akan bekerja dengan senang



serta giat bekerja. Herzberg (dalam Kreitner dan Kinicki, 2004) mengemukakan bahwa *hygiene faktor* bukan motivasional. Tidak ada keluhan terhadap *hygiene faktor* dapat diinterpretasikan tidak ada ketidakpuasan dalam pekerjaannya. Selain itu, Teori ini menjelaskan bahwa faktor – faktor tersebut tidak dapat meningkatkan atau menyebabkan kepuasan bagi individu. Tetapi hanya dapat memengaruhi ketidakpuasannya. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan adalah dengan menghasilkan perubahan terhadap faktor – faktor yang memberi sumbangan terutama terhadap kepuasan (Gruneberg, dalam Hassan dkk, 1995).

b. *Motivator need*

Melekat pada pekerjaan itu sendiri, yaitu berupa tanggung jawab, kesempatan untuk mengembangkan diri, memperoleh penghargaan terhadap keberhasilan mereka menyelesaikan tugas, serta adanya potensi promosi. Pemenuhan atas kebutuhan tersebut akan menimbulkan kepuasan, dan Herzberg menganggap bahwa karyawan akan bekerja lebih giat untuk mendapatkan kepuasan yang lebih besar. Kepuasan kerja yang tinggi akan muncul ketika semua kebutuhan tersebut terpenuhi. Faktor – faktor ini jika terdapat dalam situasi pekerjaan membawa pada kepuasan tetapi bila gagal mendapatkannya tidak seharusnya menyebabkan ketidakpuasan kerja. Faktor – faktor ini meliputi keberhasilan,



penghargaan, tanggung jawab, karier serta nilai instrinsik pekerjaan itu sendiri seperti yang dikatakan oleh (Gruneberg, dalam Hassan dkk, 1995).

Gaji yang tinggi dapat menimbulkan kepuasan, menggantikan kebosanan terhadap pekerjaan yang cenderung menyebabkan rendahnya harga diri seseorang di mata orang lain. Teori Herzberg (dalam Kreitner dan Kinicki, 2004) ini mengakui bahwa kepuasan bukanlah kebalikan dari ketidakpuasan, dan sebaliknya. Kebalikan dari kepuasan kerja (*satisfaction*) adalah tidak ada kepuasan kerja (*no satisfaction*) dan kebalikan dari ketidakpuasan (*dissatisfaction*) adalah tidak ada ketidakpuasan (*no dissatisfaction*).

Menurut Herzeberg *et al.* (1957) terdapat dua belas keinginan manusia yang terpisah atau tidak berhubungan, yaitu keinginan fisik dan keinginan psikologis yang dipuaskan oleh tindakan – tindakan seperti meningkatkan pengetahuan individu, menimbulkan integrasi yang kabur, mengembangkan individualitas, dan tindakan yang sejenisnya.

Sementara itu, Herzeberg berargumentasi bahwa kedua keinginan ini menerapkan cara – cara yang berbeda. Keinginan fisik, memotivasikan tindakan menurut prinsip penetapan rasa sakit atau pengurangan rasa ketegangan. Kebutuhan ini jika dikecewakan akan menghasilkan kegelisahan, tetapi jika dipenuhi, perasaan puas dan lega akan diperolehnya. Tetapi tidaklah membuat merasa puas secara positif. Sebaliknya, memperoleh keinginan untuk pertumbuhan mendorong perasaan yang positif. Mencapai pertumbuhan akan

membawa pada kepuasan tetapi kegagalan untuk berkembang juga tidak membawa kepuasan (Dunnette, 1976).

Penelitian ini mengadopsi teori dua faktor Herzberg (1959). Berdasarkan atas hasil penelitian beliau, membagi situasi yang memengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu : *satisfiers* atau *motivator* dan kelompok *dissatisfiers* atau *hygiene factors*. Yang mana, sebagai prediktornya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek – aspek kepuasan kerja adalah *hygiene need* yang berkaitan dengan faktor lingkungan seperti kondisi fisik dan psikologis di tempat kerja, meliputi gaji, kondisi kerja, rekan kerja, dan struktur manajemen. Dan *motivator need* yang berkaitan dengan tanggungjawab, kesempatan untuk mengembangkan diri, memperoleh penghargaan terhadap keberhasilan mereka menyelesaikan tugas, serta adanya potensi promosi.

#### **D. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Perilaku organisasi merupakan suatu studi tentang aktivitas perilaku orang – orang di tempat kerja. Organisasi dapat diibaratkan sebagai gunung es, ada bagian yang tampak, tetapi sebagian besar lagi tidak tampak. Bagian tampak merupakan bagian formal organisasi, yaitu strategi, tujuan organisasi, kebijakan dan prosedur, struktur organisasi, teknologi, otoritas formal, dan alur komando

UNIVERSITAS MEDAN AREA



dalam organisasi tersebut. Sedangkan bagian yang tidak tampak atau bagian informal organisasi meliputi sikap kerja, persepsi, norma kelompok, interaksi informal di antara para anggotanya, serta konflik interpersonal maupun konflik antar kelompok. (Robbins, 2003)

Perilaku organisasi dengan demikian, difokuskan pada perilaku individu dan perilaku kelompok. Tujuan mempelajari perilaku organisasi ini adalah untuk menjelaskan dan memprediksikan suatu perilaku dalam organisasi. Kesuksesan suatu organisasi tergantung kepada kesuksesan anggotanya dalam menjalankan aktivitas organisasi tersebut. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku kerja, komitmen organisasi dan kepuasan kerja, yang dipandang sebagai sikap kerja karyawan. Robbins (2003) menggambarkan hasil suatu penelitian menunjukkan bahwa karyawan sebagai anggota dari suatu organisasi berkolerasi lebih tinggi daripada dengan kinerja karyawan berkaitan dengan tugas tertentu dan kinerja karyawan sebagai anggota dari suatu organisasi (pada penelitian ini di sebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimaksudkan dalam konteks ini meliputi dukungan personal seperti membantu, bekerjasama dan menunjukkan perhatian; dukungan organisasi serta inisiatif karyawan. (Smith, Bateman dan Organ, dalam Barbuto, 2001) menemukan bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor terbaik bagi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kepuasan kerja berkolerasi positif dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Borman dan Penner, 2002; Netemeyer, 1997). Tang dan Ibrahim (dalam barbuto, 2001) menguji antesenden

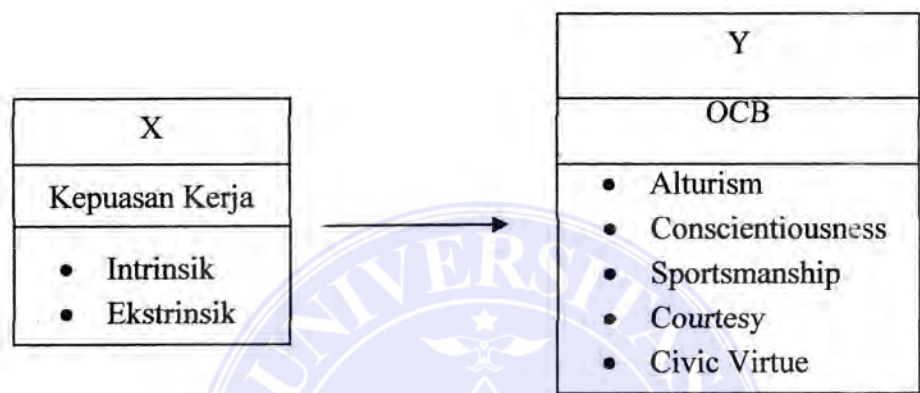


*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Amerika Serikat dan Negara Timur Tengah (Mesir dan Arab), menemukan bahwa kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik berhubungan dengan *altruism*.

Lebih jauh Aldag dan Reschke (1997) menambahkan supaya hubungannya dengan variabel lain seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), untuk memastikan bahwa item – item tersebut tidak tumpang tindih dengan konstruk lain. Norma timbal balik dan teori pertukaran sosial menyatakan bahwa kepuasan kerja terhadap atasan berkorelasi positif dengan komitmen organisasi. Pertama, karyawan yang merasa diperlakukan adil oleh atasan, mereka akan mengadopsi nilai – nilai tersebut sebagai nilai – nilai pribadi mereka sehingga merasa puas dengan atasan mereka. Kedua, karyawan yang merasa puas dengan atasan mereka, memiliki keinginan untuk tetap bekerja di organisasi tersebut. Akhirnya, secara moral mereka merasa memiliki kewajiban untuk memberikan imbalan kepada organisasi. Hubungan pertukaran sosial ini merupakan interaksi yang bersifat jangka panjang dan pola pertukaran akan memperkuat hubungan pertukaran, dimana hal tersebut akan meningkatkan komitmen (Bishop dan Scott, 2000).

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dibuat diagram sebagai berikut :



Keterangan : X : variabel bebas (Kepuasan Kerja)

Y : variabel tergantung/terikat (OCB)

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian teoritis di atas, maka dapat diperoleh sebuah hipotesa penelitian bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### a. Tipe Penelitian

Penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif, dimana prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model korelasional (Neuman, 2003). Maksud korelasional dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel tergantung (Y) yaitu Kepuasan kerja (variabel X) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (variabel Y).

#### b. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada dua, yaitu :

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

#### c. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional diperlukan untuk mendeskripsikan konsep teoritik ke dalam bentuk yang dapat di ukur guna menghindari terjadinya salah penafsiran yang akan dijelaskan secara satu-persatu sebagai berikut :



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

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku organisasi yang bersifat memberikan bantuan, memiliki perilaku tepat waktu, tinggi dalam kehadiran, menekankan pada hal – hal yang positif daripada hal – hal negative seperti : perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, tidak membesar – besarkan masalah kecil, menghindari masalah dengan rekan kerja dan memberikan kontribusi pada organisasi yang baik dengan cara yang bertanggung jawab. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam penelitian ini dibuat berdasarkan oleh Organ (Diefendorff dkk, 2002) yang menguraikan dimensi – dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang meliputi *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* diukur dengan menggunakan skala OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan teori Organ (Diefendorff dkk, 2002).

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap suka atau tidak suka individu terhadap pekerjaannya yang berkaitan dengan aspek – aspek kepuasan kerja, seperti : pekerjaan itu sendiri, pembayaran, promosi, kondisi kerja, supervise, rekan kerja, pekerjaan dan manajemen. Kepuasan kerja dalam penelitian ini diungkap dengan menggunakan skala yang disusun oleh peneliti berdasarkan

aspek – aspek kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Herzberg (Hodson, 2001; Kreitner dan Kinicki, 2004) yang meliputi aspek intristik dan ekstrinsik.

#### **d. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah seluruh obyek yang dimaksudkan untuk diteliti. Populasi dibatasi sebagai jumlah subyek atau individu yang paling sedikit memiliki suatu sifat yang sama (Hadi, 2001) dan Azwar (2003). Populasi dalam penelitian ini adalah para pegawai di FK – USU MEDAN yang berjumlah 73 orang yang tercatat sebagai pegawai tetap.

Menurut Hadi (1991), sampel adalah sebagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti dan sedikitnya memiliki satu sifat yang sama. Hasil penelitian terhadap sampel diharapkan dapat digeneralisasi kepada seluruh populasi. Selanjutnya syarat utama agar dapat dilakukan genelarisasi adalah bahwa sampel populasinya. Dalam istilah teknik statistik, sampel harus merupakan populasi dalam bentuk kecil. Mengingat jumlah populasi yang relative sedikit, maka keseluruhan anggota populasi dijadikan sebagai subjek penelitian. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* (sampel total). *Total sampling* (sampel total) adalah teknik yang digunakan dimana semua sample yang ingin di teliti di ambil semua sebagai penelitian. Dan sampel yang ingin diteliti berjumlah 73 orang yakni sebagai pegawai tetap.

### e. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode skala. Menurut Hadi (2000) skala adalah suatu metode penelitian dengan menggunakan daftar pernyataan yang harus dijawab dan dikerjakan oleh orang yang menjadi subyek penelitian. Sejalan dengan hal di atas, Arikunto (2001) juga mengatakan bahwa skala adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan dalam memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan atau hal-hal yang diketahuinya.

Menurut Hadi (2000) ada beberapa kelebihan menggunakan metode skala, yaitu :

1. Subyek adalah orang yang paling tau tentang dirinya
2. Apa yang dikatakan subyek kepada penyelidik adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sama dengan yang dimaksud peneliti.

Skala menjadi alat yang tepat untuk mengumpulkan data karena berisi sejumlah pernyataan yang logis tentang pokok permasalahan dalam penelitian. Pemilihan skala sebagai alat pengumpul data karena skala berisi sejumlah pernyataan yang mampu mengungkapkan unsur unsur variabel seperti harapan, sikap, perasaan dan minat. Pertimbangan lain berdasar asumsi bahwa, yang mengetahui kondisi subyek penelitian adalah dirinya sendiri, dan setiap



pernyataan subyek dapat dipercaya kebenarannya. Setiap penilaian subyek terhadap pernyataan dalam skala adalah sama dengan maksud dan tujuan oleh penyusun skala (Hadi, 2000). Dalam penelitian ini terdapat dua skala ukur yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja.

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

Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang digunakan pada penelitian ini merupakan skala pengukuran yang mengungkap lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dikemukakan oleh Organ (dalam Diefendorff dkk, 2002) menguraikan lima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu :

- a. *Altruism*, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain.
- b. *Conscientiousness*, berarti karyawan mempunyai perilaku tepat waktu, tinggi dalam kehadiran, dan melakukan sesuatu melebihi kebutuhan dan harapan normal.
- c. *Sportsmanship*, yaitu lebih menekankan pada aspek – aspek positif organisasi daripada aspek – aspek negatifnya, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesarkan – besarkan masalah kecil.
- d. *Courtesy*, kecenderungan untuk menghindari masalah dengan rekan kerja.

- e. *Civic Virtue*, yaitu karyawan memberikan kontribusi pada isu – isu politik yang ada dalam organisasi dengan cara yang bertanggung jawab.

## 2. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan aspek – aspek yang dikemukakan oleh Herzberg (dalam Hodson, 2001), yakni aspek *Hygiene need* (ekstrinsik) dan *Motivator need* (intrinsik).

### a. *Hygiene need*

Berkaitan dengan faktor lingkungan, yang dikenal dengan istilah fisik dan psikologis di tempat kerja, meliputi gaji, kondisi kerja, rekan kerja dan struktur manajemen. Ketidakpuasan muncul jika kondisi – kondisi tersebut tidak terpenuhi atau tidak didapatkan. Misalnya saja, karyawan merasa tidak senang jika tempat kerjanya kotor, gajinya rendah. Perusahaan berusaha menciptakan lingkungan atau kondisi kerja yang menyenangkan dan aman serta memberikan gaji yang baik untuk mengurangi ketidakpuasan karyawan, sehingga karyawan akan bekerja dengan senang serta giat bekerja. Herzberg (dalam Kreitner dan Kinicki, 2004) mengemukakan bahwa *hygiene faktor* bukan motivasional.

### b. *Motivator need*

Melekat pada pekerjaan itu sendiri, yaitu berupa tanggung jawab, kesempatan untuk mengembangkan diri, memperoleh penghargaan terhadap keberhasilan mereka menyelesaikan tugas, serta adanya potensi promosi oleh Gruneberg (dalam Hassan dkk, 1995).

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai kedua skala tersebut yakni skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan skala Kepuasan Kerja maka disusun berdasarkan skala *Likert* dengan 4 (empat) alternatif pilihan dari item *favourable* adalah nilai 4 jawaban sangat setuju (SS), nilai 3 untuk jawaban setuju (S), nilai 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), dan nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS). Sedangkan untuk item yang *unfavourable* nilai 4 sangat tidak setuju (STS), nilai 3 untuk jawaban tidak setuju (TS), nilai 2 untuk jawaban setuju (S), dan nilai 1 untuk jawaban sangat setuju (SS).

### f. **Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

Salah satu masalah utama dalam kegiatan penelitian sosial, khususnya psikologi adalah cara memperoleh data yang akurat dan objektif. Hal ini menjadi sangat penting, artinya kesimpulan penelitian hanya akan dapat dipercaya apabila didasarkan pada informasi yang juga dapat dipercaya (Azwar, 2003). Dengan memperhatikan kondisi ini, tampak bahwa alat pengumpul data memiliki peranan penting. Baik atau tidaknya suatu alat pengumpul data dalam mengungkap kondisi



yang ingin diukur, tergantung pada validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan, diuraikan sebagai berikut:

1. Validitas Alat Ukur

Kesahihan atau validitas dibatasi tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan sah jika alat ukur itu mampu mengukur apa saja yang hendak diukurnya, mampu mengungkapkan apa yang hendak diungkapkan, atau dengan kata lain memiliki ketetapan dan kecermatan dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 1997).

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan (mampu mengukur apa yang hendak diukur) dan kecermatan suatu instrumen pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subjek yang lain (Azwar, 1997). Sebuah alat ukur dapat dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dikenakannya alat ukur tersebut. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur adalah teknik korelasi product moment dari Karl Pearson, dengan formulanya sebagai berikut (Hadi, 2000).

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

Keterangan :

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x ( skor subjek tiap butir ) dengan variabel y ( total skor subjek dari seluruh butir )

$\sum xy$  = Jumlah dari hasil perkalian antara setiap x dengan setiap y

$\sum x$  = Jumlah skor keseluruhan butir tiap – tiap subjek

$\sum y$  = Jumlah skor total butir tiap – tiap subjek.

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

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

N = Jumlah subjek yang diteliti

Nilai validitas setiap butir (koefisien r product moment Pearson) sebenarnya masih perlu dikoreksi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar (Hadi, 2000). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai formula *whole* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SDx)^2 + (SDy) - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

- $r_{bt}$  = Koefisien r setelah dikorelasi
- $r_{xy}$  = Koefisien r sebelum dikorelasi
- $SDx$  = Standar Deviasi skor butir
- $SDy$  = Standar deviasi skor total
- 2 = Bilangan konstanta

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keterasalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 1997). Analisis reliabilitas alat ukur yang dipakai adalah teknik Hoyt (Azwar, 1997) dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- $r_{tt}$  = indeks reliabilitas alat ukur



- 1 = konstanta bilangan
- Mki = mean kwadrat antar butir
- Mks = mean kwadrat antar subjek

Adapun digunakannya teknik reliabilitas dari Hoyt ini adalah:

1. Jenis data kontinyu.
2. Tingkat kesukaran seimbang.
3. Merupakan tes kemampuan (*power test*), bukan tes kecepatan (*speed test*).

g. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara statistik dengan menggunakan teknik analisis korelasi *product moment*, dengan tujuan utama penelitian ini yakni ingin melihat apakah ada Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Adapun rumus korelasi *product moment* (dalam Azwar, 2001) adalah sebagai berikut :

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

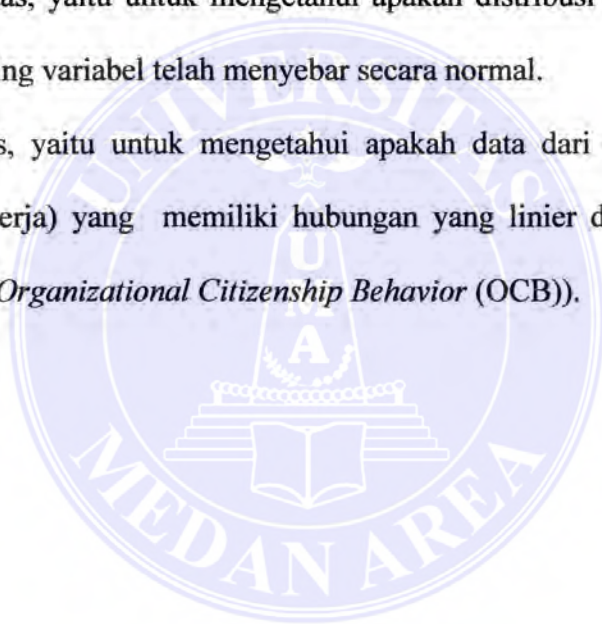
Keterangan:

- rx<sub>y</sub> = Koefisien korelasi antara variabel X (skor subjek tiap item) dengan variabel Y (total skor subjek dari keseluruhan item) antara variabel X dengan variabel Y
- Σ X = Jumlah skor seluruh subjek tiap item

- $\Sigma Y$  = Jumlah skor keseluruhan pada seluruh item  
 $\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat skor X  
 $\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y  
N = Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan teknik analisis Product Moment, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi :

- a. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas (kepuasan kerja) yang memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung (*Organizational Citizenship Behavior (OCB)*).



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil – hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal – hal sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan tidak positif yang tidak signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Artinya semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja, maka semakin rendah OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0.255$  ;  $p = 0.099$ . dengan demikian maka hipotesis yang diajukan, dinyatakan tidak diterima (ditolak).
2. Kepuasan kerja yang dialami oleh para pegawai memberikan pengaruh terhadap di OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) sebesar 6.5% . Ini berarti bahwa OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang tinggi yang ditunjukkan oleh pegawai, salah satunya disebabkan oleh tingginya kepuasan kerja yang mereka rasakan dalam bekerja, atau sebaliknya rendahnya OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang ditunjukkan oleh pegawai salah satunya disebabkan oleh rendahnya kepuasan kerja.



Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diketahui bahwa masih terdapat 93.5% pengaruh dari faktor lain terhadap tinggi rendahnya OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), dimana faktor – faktor lain tersebut dalam penelitian ini tidak diungkap, yaitu hubungan dengan manajer, promosi, upah, rasa aman, dan konsep moral yang dimiliki individu. Faktor yang berhubungan dengan kondisi kerja, seperti hubungan sosial dengan sesama rekan kerja, saran – saran yang berguna dari sesama pekerja, faktor emosional di dalam lingkungan kerja. Faktor di luar lingkungan kerja, seperti situasi rumah tangga dan rekreasi. Faktor individu, seperti kesehatan, moral, sikap, minat, tingkat pendidikan, pandangan individu terhadap pekerjaan, dan lain – lain dimana keseluruhan faktor ini mempengaruhi kedisiplinan individu dalam bekerja.

3. Bahwa secara umum para pegawai FK USU Medan memiliki kepuasan kerja yang tergolong Tinggi. Hal ini dilihat dari nilai rata – rata empirik kepuasan kerja sebesar  $134.26 >$  nilai rata – rata hipotetiknya  $112.5$  tidak melebihi bilangan SD atau SB yaitu sebesar  $19.558$ . kemudian OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pegawai tergolong rendah. Hal ini dilihat dari nilai rata – rata empirik OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) sebesar  $86.47 <$  nilai rata – rata hipotetiknya  $87.5$  dan selisih antara nilai rata – rata empirik dan hipotetik melebihi  $18.174$ .

## B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

### 1. Saran Kepada Pihak FK USU

Melihat peranan kepuasan kerja yang ternyata berpengaruh terhadap tinggi rendahnya disiplin kerja pegawai, maka dipandang perlu kiranya untuk menelaah faktor – faktor yang menjadi penyebab atau munculnya kepuasan kerja pegawai. Kemudian pihak FK USU, disarankan untuk mengambil langkah – langkah kebijakan agar kondisi kepuasan kerja yang dirasakan pegawai dapat diturunkan, misalnya dengan mengadakan penataan ulang prasarana seperti ACC, meja yang memadai, dan gaji. Yang mana untuk meningkatkan perilaku OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) rendah dapat dilakukan dengan kegiatan – kegiatan di luar seperti *outbond* keluar dan lain – lainnya utk merangsang pegawai FK USU agar peduli terhadap rekan kerjanya. Diharapkan dengan dilakukannya hal tersebut, tingkat OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) akan semakin meningkat.

### 2. Saran Kepada Subjek Penelitian

Kepada subjek penelitian diharapkan agar terus berupaya meningkatkan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), misalnya dengan menanamkan rasa tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi terhadap tempat kerja. Pegawai harus memiliki anggapan bahwa maju mundurnya perusahaan juga merupakan tanggungjawab mereka, bukan



hanya menjadi tanggung jawab manajerial. Kepada pegawai juga disarankan untuk meningkat kepuasan kerja agar dapat menghasilkan kepuasan kerja yang selama ini dirasakan. Menyadari bahwa kepuasan kerja yang terlalu tinggi akan dapat mengganggu aktivitas kerja. Jika hal ini terjadi, maka pegawai akan merasa malas dan tidak peduli terhadap rekan kerjanya.

### 3. Saran Kepada Peneliti Berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki berbagai kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini agar mencari faktor – faktor lain yang dapat meningkatkan dan mempengaruhi OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), diantaranya adalah hubungan dengan manajer, promosi, upah, rasa aman dan konsep moral yang dimiliki individu. Faktor yang berhubungan dengan kondisi kerja, seperti hubungan sosial dengan sesama rekan kerja, saran – saran yang berguna dari sesama pekerja, faktor emosional di dalam lingkungan kerja. Faktor di luar lingkungan kerja, seperti situasi rumah tangga dan rekreasi. Faktor individu, seperti kesehatan, moral, sikap, minat, tingkat pendidikan, pandangan individu terhadap pekerjaan, dan lain – lain dimana keseluruhan faktor ini mempengaruhi kedisiplinan individu dalam bekerja. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian lanjutan, akan diperoleh hasil – hasil yang lebih lengkap mengenai OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) dan kepuasan kerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Adib Farchan, 1984. Hubungan Antara Usia dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Kerja Para Pekerja bagian operasional dan Bagian Non Operasional Pada Perusahaan Timah P.T. Kobatin Bangka. *Skripsi Sarjana*, tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Agus Edi Triono., 1982, Beberapa “Needs” dari EPPS sebagai Moderator Dalam Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kepuasan Kerja “Air Traffic Controllers”. Pelabuhan Udara Internasional Ngurah Rai Bali dan Pangkalan Udara Angkatan Laut Juanda Surabaya. *Skripsi Sarjana*, tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi UGM : Yogyakarta.
- Argyris. 1964. *Integrating The Individual and Organization*. New York : John Wiley.
- Arifin Haji Zainal. 1977. *Pengkhurusan dan Kepuasan Kerja*. Dewan Masyarakat, Juli : 40 – 41.
- As’ad. 1987. *Psikologi Industri*. Edisi tiga. Yogyakarta : Penerbit Liberty.
- Ash, P. 1954. The SRA Employee Inventory – a Statistical Analyon. *Journal Psychology*. 7, 337 – 364.
- Atkinson, Rita, L & Atkinson, R. C. & Hilgard, E. R. 1983. *Pengantar Psikologi*. Jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Aldag, Ray & Reschke, Wayne. 1997. *Employee Value Added : Measuring Discretionary Effort and is Value to The Organization*. Center for Organization Effectiveness, Inc., USA.
- Azwar, S. 1999. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barbuto, J., Brown, L., Wilhite, M., & Wheeter, D. 2001. Testing The Underlying Motives of Organizational Citizenship Behavior : A Field Study of Agricultural Co – Op Workers.
- Borman, Walter C and Penner, Louis A. 2002. Citizenship Performance. Its Nature, Antecedents & Motives. Dalam Robert, Brent W and Hogan, Robert (eds.) *Personality Psychology in The Workplace*. APA, Washington, DC.

- Blum, M. L., dan Naylor, J. 1968. *Industrial Psychology : Theoretical and Social Foundation*. New York : Herper International Edition.
- Baron, R.A. 1983, *Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work*. Allyn and Bacon, Inc.
- Cardona, P. dan Espejo, A. 2002. The Effect of The Rating Source in Organizational Citizenship Behavior : A Multitrait – Multimethod Analysis. *Research Paper IESE University of Navarra*, 474. 1 – 16.
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kamin, A. M., & Lord, R. G. 2002. Examining The Roles of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behavior and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, vol. 23 : 93 – 108.
- Dwi Padmijarti Soemardjo., 1981. Hubungan Antara Human Relations Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Produksi Perusahaan Ban P.T. Intirub di Jakarta. *Skripsi Sarjana*, tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi UGM : Yogyakarta.
- Dunnet, M. D. 1976. *Handbook of Industrial of Organizational Psychology*. chicaofo, RaidMcNally.
- Dunnette, M. D., dan Kirchner, W. K. 1965. *Psychology Applied to Industry*. New York : Appleton – century – crofts.
- Foa, V. G. 1957. Relation of cooker's Expectasion to satisfaction with Supervisor. *Personnel Psychology*, 10, 161 – 168.
- Greenberg & Baron. 1997. *Behavior in Organizations*. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.
- Hassan, A. J. Abdullah, 2, & Elias, M. 1995. Kepentingan & Faktor Kepuasan Kerja. *Kertas Kerja*. UKM Malaysia.
- Heider, F. 1958. The attribution process was first presented in Fritz Heider. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York : John Wiley & Sons, Inc. It was elaborated upon in H. H. Kelley, "The Processess of Causal Attribution," *American Psychologist*, Februari 1973, hlm. 107 – 128.
- Herzberg, F., Mousner, B., Peterson, R. O., & Caperll, D. F 1957. *Job Attitudes :Review of Research and Opinion, Attiburgh : Psychological Services*.
- Herzberg, F., Mausner, Bernard, dan Snyderman, B. Barbara, 1959. *The Motivation to War*. New York : John, Willey & Sons, Inc.



- Herzberg. 1959. *Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons. Inc.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. 1959. *The Motivation to work* (2nd. ed.). John Wiley & Sons Inc. : New York.
- Higgins, J. M. (1982). *Human Relations, Concept, and Skills*. New York : Random House, Inc.
- Hodgetts, R. M. and Altman, S. (1979). *Human Behavior in Organization Three Levels of Behavior*. New Jersey : Engle Wood Cliffs. Printice Hall. Inc.
- Howell, C. & Robert L. D. 1986. *Essentials of Industrial and Organizational Psychology*. 3<sup>rd</sup> ed. Chicago Nlinois : Dorsey Pres.
- Hodson, C. 2001. *Psychology and Work*. Routledge Modular Psychology Series.
- In I/O Psychology*. symposium conducted at the 6<sup>th</sup> Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology. St. Louis, MO.
- Karz, D., & Kahn, R. 1978. *The Social Psychology of Organizations*. New York : John Wiley.
- Kendler, H. H. 1965.
- Kennedy, J. E. & O'Neill. H. E. 1958. Job Content and Workers. Opinion. *Journal of Applied Bydology* 42, 372 – 375.
- Konovsky, M.A. and Organ, D.W. (1996), "Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 17 No. 3, pp. 253-66.
- Korman, A. K. 1978. *Organizational Behavior*. Prentice Hall of India : New Delhi.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. 2004. *Organizational Behavior*. 5<sup>th</sup>.ed. McGraw Hill.
- Kwantes, C. T. 2003. Organizational Citizenship and Withdrawal Behaviors In The USA and India : Does Commitment Make a Difference?. *International Journal of Cross Cultural Management*, 3 : 5 – 26.
- La follete, W. R. 1975. How is the climate in your Organizational? *Personal Journal*, 53 – 54, 376 – 379.
- Landis, F. 1971. What Makes Technical Men Happy and Productive? *Research Management*, 14 (3), 24 – 42.



- Latham, G. P., dan Baldes, J. J. 1975. The practical significance of Locke's Theory of Goal Setting. *Journal of Applied Psychology*, 60, 122.
- Lawler, E. E. 1977. *Satisfaction and Behavior*, in Lawler, E. E. & Porter, L. W. (Ed), *Perspective on Behavior in Organizations*. New York : Mc Graw – Hill Book Co and Porter. 1968.
- Lawler, E. E., III, and Porter, L. W. 1967. Antecedent attitudes of effective managerial performance. Dalam V.H. Vroom, and E. L. Deci (eds). *Management and Motivation*, 258 – 264. Penguin Books Ltd : Hammondswoorth, Middlesex, England.
- Leavitt, H. J. 1951. Some Effect of Certain Communication Patterns on Group Performance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46, 38 – 50.
- Leavitt, H. J. 1978. *Managerial Psychology*. (4<sup>th</sup> ed), Chicago : The University of Chicago Press.
- Leavitt, H. J. 1978. *Managerial Psychology*. (4<sup>th</sup> ed), Chicago : The University of Shisago Press.
- Lee, C., Ashford, S. J., & Bobko, P. 1990. Interecfub effects of type A Behavior and Peceived Control on Worker Performance; Job Satisfaction and Smatocomplaints. *Academic of Management Journal*. 33 (4) : 870 – 881.
- Locke, E. A. 1969. What is job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309 – 336.
- Locke, E. A. 1976. *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. Dalam. Dunnete, M. D. (pay). *Hardbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago : Rand McNally Colleg Pub.
- Luthans, F. 1998. *Organizational Behavio*. 8<sup>th</sup>.ed. Thomson Press. India.
- McCormick, E. J. & Ilgen. 1985. *The Hardbook of Industrial and Organizational Psychology*. New York : Prentice – Hall, Inc.
- Morgan, C. T., King, R. A., Weisz, J. R, dan Schopler, J. (1986). *Introduction to Psychology*. New York : McGraw – Hill International Editions.
- Muchinsky, P. M. 1987. *Psychology Applied to Work*. Chicago : The Dorsey Press.
- Mullins, L. J. 1993. *Management and Organizational Behavior*. Third Ed. London : Pittman Publishing.

- Munandar, A. S, 1978. *Pengantar Psikologi Perusahaan*. Badan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Indonesia : Jakarta.
- Munandar, A. S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- O'reilly, III. C. A. 1989. "The impact of rewards and punishment in a social konteks : a Laboratory and Field Experiment. *Journal of Psychology*, 62, 41 – 63.
- Organ, D.W. (1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Organ, D.W. and McFall, J.B. (2004), "Personality and citizenship behavior in organizations", in Smith, B.S.D.B. (Ed.), *Personality and Organizations*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, pp. 291-316.
- Organ, D.W. and Ryan, K. (1995), "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship", *Personnel Psychology*, Vol. 48 No. 4, pp. 775-802.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M. and MacKenzie, S.B. (2006), *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000), "Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 513-63.
- Podosakoff, P. M. & McKenzie, S. B. 1997. *Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness*. *Journal of Marketing Research*, vol 31 : 351 – 363.
- Porter, L. W., Lawler, E. E. & Hackman, J. R. 1975. *Behavior in Organizations*. New York, McGraw – Hill.
- Porter, L. W. 1961. *A Study of Perceived Need Statisfaction in Bottom and Middle Managemen Job*. New York : International Text Book Company.
- Pramesti, G. 2011. *Aplikasi SPSS dalam Penelitian*. Surakarta : Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Renzi Sanjaya, 2008. *Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. UNIVERSITAS MEDAN AREA*



Sari Murni Pratama. *Skripsi Sarjana*, tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi Universitas Medan Area : Medan.

Ridgeway, C. C. 1983. A comparison of the work needs and satisfaction of beach west Indian White unskilled work. *Leadership and Organizational Development Journal*. Vol. 4 (2) iii.

Robinson, J. P. 1973. Occupational norms and differences in job satisfaction : A summary of survey research evidence. Dalam J. P. Robinson, R. Athanasiou, & K. B. Head, *Measures of Occupational Characteristics*, hal. 25 – 72. Survey Research Center, Institute for Social Reseach, The University of Michigan : Ann Arbor, Michigan.

Robbins, S. P., 2003. *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Jakarta : Prenhallindo.

Sloat, K. C. M. 1999. Organizational Citizenship : Does Your Firm Inspire To Be “Good Citizenship?” *Professional Safety*, Vol. 44 (4) : 20 – 23.

Tiffin, Joseph. 1958. *Industrial Psychology*. New York : Prentice Hall Inc.

Van Dyne, L., Cummings, L.L. and McLean Parks, J. (1995), “Extra-role behaviors: in pursuit of construct and definitional clarity”, *Research in Organizational Behavior*, Vol. 17 No. 1, pp. 215-85.

Wexley, K. N., & Yukl, G. A. 1977. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Illinois : Richard D. Irwin : Homewood.

Yukl, G. A. 1971. Toward a behavioral theory of leadership. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 414 – 440.