

**HUBUNGAN ANTARA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT.
SOS TBK CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area

OLEH:

ESRA SULASTRI SILITONGA

198600170



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2025

**HUBUNGAN ANTARA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI
PT. SOS TBK CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area



OLEH:

ESRA SULASTRI SILITONGA

198600170

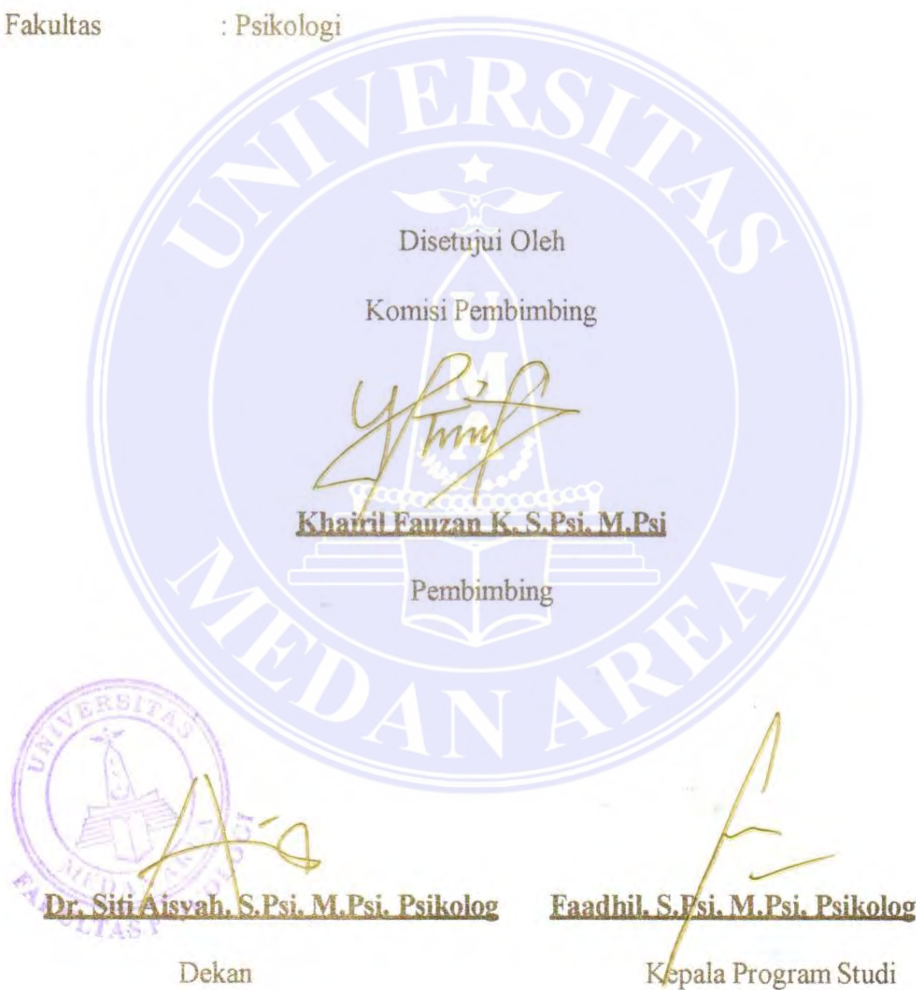
FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behavior* Dengan
Kepuasan Kerja Karyawan di PT.SOS Cabang Medan
Nama : Esra Sulastris Silitonga
NPM : 198600170
Fakultas : Psikologi



Tanggal Lulus : 2 Desember 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini

Nama : Esra Sulastri Silitonga

NPM : 198600170

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian- bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Dengan demikian saya menyatakan bahwa skripsi ini bebas dari unsur- unsur plagiasi dan apabila kelak dikemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya ilmiah/skripsi plagiat, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 2 Desember 2024

Yang Menyatakan



Esra S. Silitonga
198600170

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

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

Nama : Esra Sulastri Silitonga

NPM : 198600170

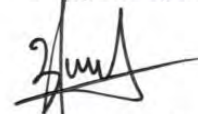
Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Hubungan Antara Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. Sos Tbk Cabang Medan.** Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 2 Desember 2024

Yang Menyatakan :



Esra Sulastri Silitonga
198600170

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. SOS TBK CABANG MEDAN

OLEH :
ESRA SULASTRI SILITONGA
198600170

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. Sos Tbk Cabang Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. SOS TBK Cabang Medan yang berjumlah 53 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling*. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi $r(xy) = 0,428$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *organizational citizenship behavior*, maka semakin tinggi kepuasan kerja, sebaliknya semakin rendah *organizational citizenship behavior*, maka semakin rendah kepuasan kerja. Dari hasil analisis ini diketahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. SOS TBK Cabang Medan tergolong rendah (mean empirik = 33,830 > mean hipotetik = 47,50) demikian juga Kepuasan Kerja tergolong rendah (mean empirik = 32,943 > mean hipotetik = 47,50). Adapun koefisien determinasi ditemukan sebesar $r^2 = 0,183$ berarti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* memberikan sumbangan terhadap Kepuasan Kerja karyawan PT. SOS TBK Cabang Medan sebesar 18,30%.

Kata Kunci: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi; Kepuasan Kerja.

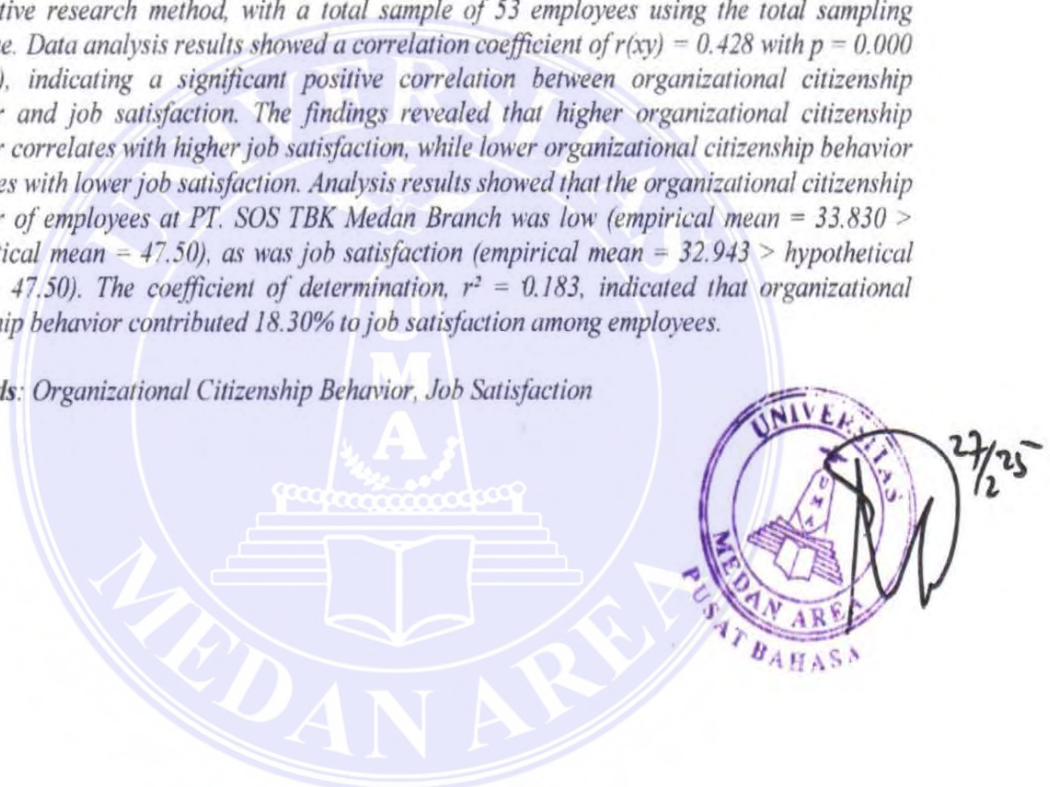
ABSTRACT

**THE CORRELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES AT PT. SOS TBK
MEDAN BRANCH**

BY:
ESRA SULASTRI SILITONGA
NPM: 198600170

This research aimed to determine the correlation between organizational citizenship behavior and job satisfaction among employees at PT. SOS TBK Medan Branch. The study employed a quantitative research method, with a total sample of 53 employees using the total sampling technique. Data analysis results showed a correlation coefficient of $r(xy) = 0.428$ with $p = 0.000$ ($p < 0.05$), indicating a significant positive correlation between organizational citizenship behavior and job satisfaction. The findings revealed that higher organizational citizenship behavior correlates with higher job satisfaction, while lower organizational citizenship behavior correlates with lower job satisfaction. Analysis results showed that the organizational citizenship behavior of employees at PT. SOS TBK Medan Branch was low (empirical mean = 33.830 > hypothetical mean = 47.50), as was job satisfaction (empirical mean = 32.943 > hypothetical mean = 47.50). The coefficient of determination, $r^2 = 0.183$, indicated that organizational citizenship behavior contributed 18.30% to job satisfaction among employees.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Sipahutar, kabupaten Tapanuli Utara pada tanggal 2 Januari 2001 dari seorang ayah T. Silitonga dan ibu D. Hutagalung. Putri pertama dari empat bersaudara. Tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Sipahutar dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Selama perkuliahan pernah magang di CV. Lavanda Konsultan di tahun 2023



MOTTO

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna”.

(Albert Einstein)

“Kebanyakan orang merasa sukses itu adalah jerih payah diri sendiri, tanpa campur tangan Tuhan. Mengingat Tuhan adalah sebagai ibadah vertikal dan menolong sesama sebagai ibadah horizontal.”

(Bob Sadino)

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa. Yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan”.

(Sujiwo Tejo)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Juruslamat tersayang, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena selalu memberikan harapan dan muzijat diwaktu yang tepat ditengah keputusasaan penuli. Terima kasih karena sudah menggendong seorang Esra saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan ditengah ketidakpastian. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskanair mata sukacita. Dan yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Pt. Sos Tbk Cabang Medan”.

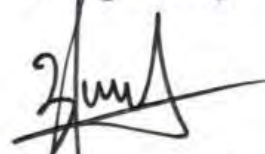
Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku pemilik Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim, bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area, bapak Khairil Fauzan K, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah membimbing, memberi arahan, telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, kepada pihak PT.SOS Cabang Medan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melangsungkan penelitian dan memperoleh data.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada cinta pertama penulis, Bapak T.M Silitonga (+) dan ibu D. Hutagalung yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, dan kasih sayang kepada penulis. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini adalah persembahan untukmu dari putri kecilmu yang saat ini sudah tumbuh dewasa. Serta kepada ketiga saudara/saudari penulis, Eristauli, Yohansen dan Yodi yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Ketiga saudara yang selalu ada dititik terendah penulis dan memberikan warna disetiap ketidakpastian penulis, kepada sahabatku Yosua, Riris, dan Awalia yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam pengerjaan skripsi ini. Dan kepada seluruh keluarga atas segala doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis mengucapkan Terima Kasih.

Medan, 2 Desember 2024

Yang Menyatakan :



Esra Sulastris Silitonga
198600170

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Hipotesis Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2. Manfaat Praktisi.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kepuasan Kerja.....	14
2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	17
2.1.3 Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	21
2.1.4 Teori Kepuasan Kerja	26
2.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.2.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB.....	32
2.2.3 Aspek-aspek OCB	34
2.3. Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
3.2. Bahan dan Alat.....	40
3.2.1. Bahan.....	41
3.2.2 Alat	41
3.3. Metodologi Penelitian.....	41
3.3.1. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	42
1. Validitas.....	42
2. Reliabilitas	42
3.3.2. Analisis Data.....	43
3.4. Populasi Dan Sampel.....	43
1. Populasi	44
2. Teknik Pengambilan Sampel	44
3. Sampel	45
3.5 Prosedur Kerja.....	45
3.5.1 Persiapan Administrasi	45
3.5.2. Persiapan alat ukur	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Hasil.....	50
4.1.1. Hasil Uji Coba Alat ukur	50
4.1.2. Analisis Data.....	53
4.2. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

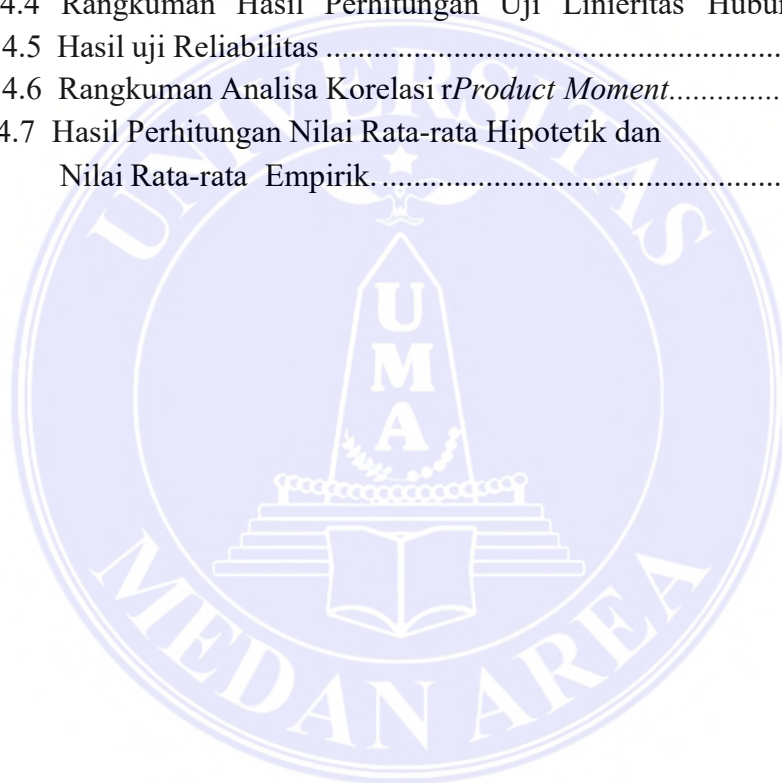
DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DATA PENELITIAN	69
LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	72
LAMPIRAN 3 UJI NORMALITAS.....	76
LAMPIRAN 4 UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA.....	79
LAMPIRAN 5 SKALA PENELITIAN	82
LAMPIRAN 6 SURAT IZIN PENELITIAN DAN SURAT SELESAI PENELITIAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Distribusi Skala Organizational Citizenship Behavior (OCB)	49
Tabel 3.2	Distribusi Skala Kepuasan kerja.....	50
Tabel 4.1	Distibusi Butir Skala Organizational Citizenship Behavior setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
Tabel 4.2	Distibusi Butir Skala Kepuasan Kerja setelah Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
Tabel 4.3	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	55
Tabel 4.4	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	56
Tabel 4.5	Hasil uji Reliabilitas	57
Tabel 4.6	Rangkuman Analisa Korelasi <i>rProduct Moment</i>	58
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semua perusahaan ingin mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cepat dalam operasi mereka. Untuk mencapai tujuan ini, perlu ada pengelolaan yang baik terhadap sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) adalah aset penting bagi perusahaan dan memainkan peran penting dalam pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Karena manusia memainkan peran penting dalam kegiatan bisnis, serta dalam memprediksi dan menentukan kesuksesan dan kegagalan bisnis, SDM harus mendapat perhatian yang lebih khusus dan diberikan perhatian yang lebih besar oleh bisnis. Sikap kerja karyawan sangat penting, sehingga penting untuk dipertimbangkan. Sikap kerja adalah komponen penting dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. "Pandangan seseorang akan menentukan apakah mereka menyukai atau tidak sesuatu perspektif kerja merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. "Sikap akan menempatkan seseorang ke dalam satu pikiran menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu tersebut" (Umar, 2002).

PT. SOS (*Shield On Service*) Indonesia adalah cabang medan dari kelompok bisnis yang terintegrasi yang bergerak dalam empat unit bisnis - bisnis penyedia jasa profesional: *Security Services, Facility Solution, Professional Employee Services*, dan *Parking Management*. PT. SOS Indonesia telah bekerja sama dengan banyak perusahaan yang menggunakan tenaga kerja *outsourcing*.

Beberapa contohnya termasuk PT. Gold Coin Specialities, PT. Indosat Tbk cabang medan, PT. Bank Negara Indonesia, PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk cabang Medan, dan sebagainya.

PT. SOS (*Shield On Service*) Indonesia adalah salah satu perusahaan yang tidak terlepas dari masalah kinerja karyawannya. Penulis melihat dari pengamatan langsung karyawan PT. SOS Indonesia bahwa banyak kesalahan yang dilakukan oleh karyawan, seperti menunda tugas, bermain game, bercerita, dan menggunakan ponsel saat tidak bekerja, yang dapat mengganggu pekerjaan mereka. Sumber daya manusia perusahaan mungkin tidak bekerja secara optimal, yang dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan kegagalan mencapai target. Karakter unik setiap karyawan dapat memengaruhi aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan lainnya. Selain itu, karyawan tidak memiliki pengalaman kerja sebelumnya. Kemampuan dan keterampilan seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan disebut pengalaman kerja. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki seorang karyawan, semakin mahir dia dalam tugasnya.

Dalam sistem kerja *outsourcing*, perusahaan penyedia jasa *outsource* biasanya membayar karyawannya terlebih dahulu, sebelum perusahaan pengguna yang menggunakan jasa mereka membayar perusahaan penyedia jasa *outsourcing*. Pembayaran gaji, pemberian Jamsostek, THR, tunjangan, dan biaya lain yang terkait dengan karyawan adalah tanggung jawab perusahaan penyedia jasa *outsourcing* yang merekrut. Gaji karyawan PT. SOS Indonesia setara dengan UMK Medan, menurut perjanjian kerja. Sistem ini merugikan karyawan *outsourcing*

karena gaji mereka dipotong oleh perusahaan induk, sehingga pengguna jasa tidak menerima gaji yang sama. Mungkin ada presentase potongan gaji tiga puluh persen atas layanan yang diberikan oleh perusahaan *outsourcing*. Namun, beberapa karyawan *outsourcing* tidak menyadari berapa besar potongan gaji yang diambil oleh perusahaan mereka atas layanan yang mereka berikan kepada perusahaan lain. Pengupahan inilah yang sering menyebabkan karyawan menjadi tidak puas dan menurunkan komitmen mereka terhadap perusahaan. Dua karakteristik sikap kerja karyawan yang baik adalah kepuasan tinggi dan komitmen terhadap organisasi (Margaretha, 2012).

Karyawan adalah sumber daya manusia yang sangat penting bagi suatu organisasi karena mereka adalah salah satu aset perusahaan yang paling berharga dan harus dikelola dengan baik agar mereka dapat memberikan kontribusi terbaik mereka untuk perusahaan. Seberapa efektif dan berhasil suatu perusahaan sangat bergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusianya. Semua bagian organisasi akan terus bekerja sama. Organisasi terdiri dari berbagai bagian, dan setiap bagian melakukan fungsi tertentu. Karyawan adalah kekayaan utama setiap perusahaan. Karyawan ini menjadi perencana pelaksana dan pengendali yang aktif dalam mencapai tujuan perusahaan; Selain itu, mereka memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi pikiran dan sikap mereka terhadap pekerjaan mereka. Ini adalah cara dia melihat prestasi, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Pandangan positif harus ditanamkan, dan pandangan negatif harus dihapus segera (Indirawati, 2017).

Mengenal pekerja yang tidak puas dengan pekerjaan mereka, baik internal maupun eksternal, sangat penting di era modern. Banyak pemilik bisnis yang tidak menyadari pentingnya karyawan mereka, tetapi perusahaan tanpa darah ibarat tanpa darah. Organisasi yang ingin berkembang pasti mengharapkan karyawannya melakukan hal-hal yang lebih baik baik di tempat kerja maupun di luar tempat kerja. Mereka mengharapkan karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab mereka tetapi juga bersedia melakukan lebih dari yang diharapkan. Semua ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan organisasinya. Tingkat OCB yang tinggi membuat perusahaan lebih beruntung karena pencapaian kinerja mereka lebih terjamin (Wardana, 2015).

Banyak pemilik bisnis memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi, yang pada akhirnya akan merugikan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Perlakukan karyawan Anda seperti teman yang saling membutuhkan. Sebuah perusahaan atau organisasi hanya dapat berhasil jika karyawannya melakukan apa yang harus mereka lakukan untuk mencapai tujuan mereka. Namun, perusahaan atau organisasi dapat mencapai hasil yang jauh lebih baik jika karyawannya bersedia melakukan apa pun yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) mengacu pada karyawan yang melakukan tugas di luar deskripsi pekerjaannya atas kehendak sendiri. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu melakukan lebih dari sekedar pekerjaan resmi mereka dan ingin mencapai tingkat kinerja yang melebihi harapan untuk berhasil.

Ticoalu (2013) menyatakan bahwa perusahaan menginginkan karyawan yang mampu melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mencakup perilaku sukarela atau ekstra-role yang tidak tercakup dalam uraian pekerjaan, perilaku yang bersifat menolong, dan perilaku yang sulit diidentifikasi dan dinilai melalui penilaian kinerja. Perilaku ekstra-role ini sangat dihargai oleh karyawan meskipun tidak disebutkan secara resmi karena akan meningkatkan kinerja dan produktivitas (Arsanti, 2014). Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah sumber daya manusia organisasi dan sangat penting bagi keberhasilan organisasi. Karyawan adalah perencana dan pengendali yang aktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk memastikan keberhasilan organisasi, karyawan harus memiliki kinerja yang melebihi harapan dan bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utama mereka. Perilaku positif karyawan dapat membantu kinerja seseorang dan organisasi secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan menghasilkan peningkatan organisasi (Ticoalu, 2013).

Menurut penelitian di atas, perusahaan membutuhkan karyawan yang bersedia mengorbankan lebih banyak daripada yang biasanya mereka berikan. Ada bukti bahwa bisnis dengan karyawan seperti ini lebih unggul daripada yang tidak. Akan tetapi, OCB memiliki kekurangan, seperti kemungkinan karyawan mengalami stres berlebihan, konflik pekerjaan-keluarga, dan terlalu banyak tugas. Selain itu, jika perusahaan dapat memenuhi keinginan pekerjanya, kontribusi mereka akan meningkat. Dengan kata lain, kemampuan karyawan untuk memberikan kontribusi kepada tempat kerjanya sangat memengaruhi kemampuan

organisasi untuk memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya. Organisasi umumnya percaya bahwa orang harus berusaha sekuat tenaga untuk mencapai keunggulan. Ini karena kinerja individu memengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan harus "berperilaku sesuai" dengan harapan organisasi agar kinerjanya baik. Perilaku yang dibutuhkan organisasi saat ini, baik dalam peran maupun di luar peran, disebut *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Sangat penting untuk membangun hubungan antar manusia, atau "hubungan antar manusia". Mendorong kerja sama yang produktif dan kreatif untuk mencapai tujuan bersama untuk mencapai integrasi yang kukuh (Malayu, 2009). Fleksibilitas sangat penting untuk membantu anggota tim, mengajukan ide-ide yang membangun untuk meningkatkan kinerja, bersedia mengajukan diri untuk melakukan tugas yang melampaui deskripsi pekerjaan, dan bersedia bekerja di luar kantor untuk memastikan pekerjaan bersama berjalan lancar dalam lingkungan kerja yang dinamis, di mana tugas sering dikerjakan dalam tim. Menurut Aldag dan Reschke, yang dikutip Alotaibi, OCB adalah salah satu jenis perilaku prososial. Namun, menurut Schnake, yang dikutip Alotaibi, definisi OCB adalah "fungsional, ekstra peran, perilaku prososial, yang dituju pada individu, kelompok, atau organisasi." Ini menunjukkan bahwa OCB adalah perilaku fungsional, peran tambahan, prososial yang ditujukan pada individu, kelompok, atau organisasi. Perilaku seperti itu diperlukan untuk mendukung kegiatan dalam organisasi yang tidak selalu dapat dilakukan secara formal sebagai kegiatan organisasi biasa. Ada saat-saat ketika organisasi membutuhkan pekerjaan tambahan, terutama ketika

organisasi memerlukan bantuan untuk tugas karyawan yang tidak dapat dibayar atau dinilai.

Karyawan yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Karena mereka ingin merespon pengalaman positif yang mereka miliki di tempat kerja, mereka juga akan lebih mudah berusaha lebih banyak. Keadilan diperhitungkan, tetapi kepuasan kerja tidak terkait dengan OCB. Pada dasarnya, kepuasan kerja bergantung pada persepsi tentang hasil, perlakuan, dan prosedur yang adil. Jika karyawan merasa bahwa proses dan hasil perusahaan mereka tidak adil, kepuasan kerja mereka akan menurun, tetapi jika mereka merasa bahwa proses dan hasil perusahaan mereka adil, mereka akan lebih percaya pada perusahaan mereka. Pekerja lebih siap untuk berperilaku secara sukarela melebihi persyaratan pekerjaan jika ada rasa percaya yang penuh (Robbins, 2007).

Pengamatan yang dilakukan peneliti pada karyawan PT SOS Tbk yaitu terlihat adanya perilaku saling menolong antar sesama karyawan seperti membantu rekan kerja yang pekerjaannya overload, menggantikan rekan sekerja yang tidak masuk kerja dikarenakan sakit ataupun ada urusan yang tidak bisa diabaikan sehingga proses pekerjaan pada perusahaan tersebut tetap berjalan dengan lancar. Perilaku ini mencerminkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya aspek altruisme dilakukan dengan baik antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Fenomena yang tampak di PT Shield-on Service Tbk adalah karyawan memiliki tingkat *Organization Citizenship Behavior* yang tinggi tapi tingkat kepuasan kerja yang kurang tinggi. Karena seharusnya jika karyawan

memiliki *Organization Citizenship Behavior* yang baik maka kepuasan kerjanya juga baik.

Berikut kutipan wawancara dengan karyawan PT SOS Tbk:

“Kalau soal tolong menolong saat kerja memang kami selalu lakukan selama pekerjaan tersebut tidak mengganggu pekerjaan karyawan itu sendiri” “Yang paling kelihatan jelas dalam tolong menolong biasanya adalah dibagian karyawan Facility Solution atau bagian cleaning service yang menyediakan jasa perawatan gedung yang profesional dalam bidang kebersihan luar dan dalam gedung, facade, taman, gondola dan lain-lain. Misalnya jika ada karyawan yang sedang sakit atau berhalangan maka perusahaan sudah menyediakan karyawan lain untuk menggantikan tugas karyawan yang sedang sakit tersebut, akan tetapi pastinya selalu ada karyawan yang bersedia menggantikan tugas karyawan lain dengan sukarela.” (H 25 Mei 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dilihat bahwa sesama karyawan masih tolong - menolong, jika bukan tugas mereka, mereka akan membantu karyawan lain. Karyawan mampu bekerja ekstra secara sukarela diluar dari job desc mereka. Hal tersebut dapat menggambarkan tingginya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan fenomena pada variabel kepuasan kerja pada karyawan PT Shield-on Service Tbk terdapat beberapa karyawan juga merasa pekerjaan mereka yang terlalu berat, kurang adanya keadilan terkait promosi jabatan pada karyawan, rekan kerja yang tidak mendukung, dan lain sebagainya yang mengakibatkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Hal tersebut dapat mengakibatkan turunnya kinerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi

timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) cukup kompleks satu sama lain. Salah satu faktor tersebut adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini dikarenakan seorang individu yang merasa puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja melebihi harapan normal dalam bekerja, selain itu merasa bangga melebihi tuntutan tugas karena anggota tersebut ingin membalas pengalaman positif mereka (Andriani,2012).

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

Menurut Robbins dan Judge (2017) kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya dan akan lebih mudah untuk membuat kontribusi lebih dari peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebaliknya, seorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan mempunyai perasaan negatif dan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Wexley dan Yulk (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan cara seseorang dalam merasakan dirinya atau pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang mendukung atau tidak mendukung dalam dirinya yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi yang dirasakan.

Hal ini didukung oleh pendapat Mullin yang mengatakan bahwa faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yang pertama faktor pribadi, diantaranya kepribadian, pendidikan, inteligensi, dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja. Kedua adalah faktor sosial meliputi hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja, dan norma-norma kesempatan untuk berinteraksi dan organisasi formal. Ketiga faktor budaya meliputi sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai. Keempat faktor organisasi, diantaranya kebijakan personalia, prosedur, relasi karyawan, dan lain-lain yang berhubungan dengan organisasi. Dan yang terakhir adalah faktor lingkungan seperti ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh- pengaruh pemerintah (Wijono, 2010).

Menurut Kaswan (2017) aneka bentuk manifestasi ketidakpuasan dalam perkerjaan antara lain yang pertama adalah perubahan perilaku dimana karyawan berusaha mengubah kondisi-kondisi yang menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini dapat menimbulkan konfrontasi antara atasan dan bawahan, bahkan barangkali konflik, karena karyawan yang tidak puas berusaha mengadakan perubahan dalam kebijakan atau personalia tingkat atas. Yang kedua adalah penarikan kerja secara fisik dimana jika kondisi pekerjaan tidak dapat diubah, seorang karyawan yang tidak puas mungkin dapat memecahkan masalah dengan meninggalkan pekerjaan itu. Dan yang ketiga adalah penarikan kerja secara psikologis seperti karyawan menunjukkan tingkat keterlibatan dengan pekerjaan yang sangat rendah dan tingkat- tingkat seperti komitmen, motivasi dan lainnya yang juga rendah.

Locke mendefenisikan kepuasan sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan suatu hasil perkiraan individu tentang pekerjaan atau pengalaman yang positif dan menyenangkan dirinya (Wijono, 2010).

Kepuasan kerja menurut Robbins (Adriani, 2012) bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan sikap individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, karyawan akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi. Dampak penting dari kepuasan karyawan adalah timbulnya perilaku-perilaku saling bekerjasama atau saling membantu diluar tugas formal karyawan, yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavioral (OCB)*.

Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja adalah bahwa kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas melalui kehadiran di dalam organisasi, melakukan tugas-tugas yang sesuai aturan, dan perilaku menyumbangkan bantuan tanpa diperintah. Segala jenis bantuan atau perilaku yang diluar perintah kerja yang meningkatkan produktivitas organisasi merupakan bentuk *Organizational Citizenship Behavior*.

Pada penelitian ini, akan melakukan analisis mengenai hubungan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja, ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Widodo (2015) yang berjudul *Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Intrinsik*. Dilihat dari hasil uji signifikansi hasil perbandingan F Hitung 52,4 dengan F Tabel (1;71) adalah 3,90 maka diperoleh hasil F Hitung lebih besar dari F Tabel. Dari perbandingan $p = 0,000$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ diperoleh hasil $p < \alpha$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif diantara kedua variabel.

Berdasarkan paparan diatas diketahui bahwa OCB mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja atau kepuasa kerja dapat dipengaruhi oleh OCB. Peneliti tertarik untuk melihat apakah ada hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja pada karyawan. Mengetahui betapa pentingnya kepuasan kerja dalam sebuah organisasi dalam mengembangkan dan memperlancar produktivitas perusahaan. Peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul dari penelitian yaitu: “Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) dengan Kepuasan Kerja pada karyawan PT SOS Tbk.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Apakah ada hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. SOS Tbk.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. SOS Tbk.

1.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini digunakan hipotesis sebagai berikut: ada hubungan antara *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. SOS Tbk. Dengan asumsi, semakin tinggi *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) maka semakin tinggi kepuasan kerja, demikian juga semakin rendah *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) maka semakin rendah juga kepuasan kerja.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi pada umumnya, menambah wawasan dan pengetahuan pada peneliti dan peneliti selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja pada karyawan PT. SOS Tbk.

1.5.2. Manfaat Praktisi

Secara praktisi, hasil peneliti ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang berguna bagi karyawan PT SOS Tbk untuk melakukan kepedulian diri atau membantu orang lain yang berkaitan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang bermanfaat positif bagi dirinya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Kerja

2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang akan sesuatu dengan apa yang benar-benar diterima, sehingga tingkat kepuasan kerja karyawan secara individu berbeda-beda. Perbedaan disebabkan karena masing-masing individu memiliki perbedaan baik dalam nilai yang dianutnya, sikap perilaku maupun motivasi untuk bekerja. Kepuasan kerja akan mengarahkan karyawannya untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik dan sebaliknya ketidakpuasan akan menurunkan kinerja karyawan.

Mathis dan Jackson (2017) juga mengemukakan "*job satisfaction is appositve emotional state resulting one's job experience*" (kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dan pengalaman kerja).

Locke (2011) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "*a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experience..*". Definisi itu mengatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosi senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Kinicki dan Fugate (2012) yang menyatakan "*job satisfaction is an affective or emotional response towards various Sets of one's job*". Dari pernyataan ini, kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosi terhadap berbagai faset pekerjaan seseorang. Pengertian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal. Tepatnya, orang bisa relatif puas dengan satu atau beberapa aspek pekerjaannya, tapi mungkin tidak puas dengan satu aspek atau beberapa aspek lain dari pekerjaannya.

Menurut Erturk (dalam Effendi, 2003), kepuasan kerja adalah perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan tentang pekerjaannya. Sebagaimana juga yang telah diuraikan oleh Robbins (2012), bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan sikap individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Mengacu pada prinsip pengembangan sumber daya manusia dan berbagai studi tentang upaya pihak manajemen dalam menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai, pemenuhan kebutuhan finansial serta kesempatan pengembangan diri karyawan, sehingga setiap karyawan dapat mencapai kepuasannya. Karyawan yang berkinerja dengan baik, jika mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Robbins and Judge (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif pegawai terhadap pekerjaannya. Dalam unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja, akan tetapi menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dipercayai oleh sebagian

besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja dan perputaran tenaga kerja. Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau pekerja yang senang dalam memadam dan menjalankan pekerjaannya. Jika seorang karyawan senang terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut puas terhadap pekerjaannya.

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

Luthans (2011) mendefinisi kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka dengan memberikan hal-hal yang dianggap penting.

McShane dan Glinow (2018) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai hasil evaluasi seseorang terhadap pekerjaannya, hal ini menyangkut penilaian karakteristik pekerjaan yang dirasakannya, lingkungan kerjanya dan pengalaman emosional ditempat kerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap yang karyawan dalam menghadapi pekerjaannya, keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaannya.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada sejumlah faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Hal itu mungkin tingkat gaji dan tunjangan, persepsi rasa adil terhadap sistem promosi di dalam organisasi, kualitas kondisi kerja, kepemimpinan dan hubungan sosial serta pekerjaan itu sendiri.

Menurut Bisen dan Priya (2010), ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja:

1. Faktor – faktor yang terkait dengan karyawan

Di dalam faktor-faktor yang terkait dengan karyawan terdapat 7 faktor diantaranya adalah:

a) Usia

Karyawan dalam kelompok usia yang lebih tinggi lebih puas daripada karyawan yang lebih muda. Karena pada saat ini mereka yang dalam usia lebih tua memiliki kehidupan yang stagnam, kehidupan mereka sudah mapan dan mereka telah memperoleh hampir semua yang mereka inginkan dibandingkan dengan karyawan yang lebih muda.

b). Jenis kelamin

Biasanya perempuan memiliki tingkat aspirasi dan ekspektasi yang lebih rendah daripada laki-laki. Oleh karena itu mereka lebih puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan itu adalah karena mereka tidak memiliki beban ekonomi seberat laki-laki.

c). Lamanya pengabdian

Ini juga merupakan suatu faktor penentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Karyawan pada tahap awal mengalami kepuasan kerja yang lebih besar, tetapi ketika mereka mencapai usia 45 tahun sampai 55 tahun, tingkat kepuasan kerja mereka menurun dan akan meningkat lagi setelah usia ini.

d). Kepribadian

Karyawan yang mampu berinteraksi dan berhungan baik dengan atasannya, kolega, keluarga, dengan bos atau manajemen merasa lebih puas dibandingkan dengan mereka yang tidak seperti itu.

e). Ambisius

Ketika kinerja dan ambisi karyawan tidak terpenuhi dari pekerjaan yang ada, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

f). Orang yang bergantung

Pencari nafka dengan sedikit tanggungan (orang yang bergantung padanya) lebih puas terhadap pekerjaannya daripada mereka dengan tanggungan keluarga yang lebih besar.

g). Kemampuan mental

Jika karyawan memiliki kemampuan mental yang tinggi dibandingkan persyaratan yang dituntut untuk pekerjaan tertentu, hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan.

2. Faktor yang Terkait dengan Organisasi

- a). Gaji, sejumlah upah/gaji yang diterima dan tingkat dimana hal itu bisa dipandang sebagai 3 hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi.
- b). Kesempatan promosi, jika karyawan tidak memperoleh promosi sesuai dengan kinerja dan kemampuannya, hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Begitu juga, promosi yang tidak tepat waktu bisa menimbulkan ketidakpuasan.
- c). Rasa aman, jika karyawan memiliki rasa aman secara sosial, ekonomi, dan psikologis dari pekerjaannya, hal itu akan membawa kepuasan maksimum di antara para karyawan.
- d). Penyelia/pengawas, jika penyelia suportif, fair dan berpengetahuan luas, hal itu akan mendatangkan kepuasan diantara karyawan. Karyawan akan menunjukkan loyalitas, dan ketulusan terhadap penyelia.

3. Faktor yang Berkaitan dengan Pekerjaan

- a). Kondisi kerja, karyawan mencintai pekerjaannya dan memberi energi maksimumnya ketika kondisi kerjanya memadai. Cahaya, ventilasi, kelembapan, temperatur, kebersihan, lokasi, dan banyak lagi secara positif terkait dengan kepuasan kerja.
- b). Keterampilan, pekerja yang membutuhkan keterampilan mendatangkan perasaan puas yang kuat diantara para karyawan. Makna, status, dan tanggung jawab dipengaruhi oleh keterampilan pekerjaan. Semakin banyak karyawan melakukan pekerjaan terampil, maka semakin puas karyawan tersebut.

c). Hubungan dengan rekan kerja, semakin karyawan terhubung dengan rekan kerjanya, mereka akan mengembangkan hubungan personal dan sosial yang berkontribusi terhadap perasaan puas di tempat kerja.

d). Lokasi tempat kerja, jika lokasi tempat kerja berlokasi dekat dengan fasilitas-fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan, fasilitas medis, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi, dan banyak lagi fasilitas lain yang mudah dijangkau, maka karyawan memperoleh kepuasan dari pekerjaannya.

e). Pekerjaan itu sendiri, jika pekerjaan dirotasi, karyawan memiliki sejumlah tugas yang harus dilakukan atau jika perubahan diperkenalkan ditempat kerja, hal itu akan mendatangkan kepuasan daripada hanya melakukan pekerjaan rutin.

Ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja menurut Kreitner dan Kinicki (2010) yaitu sebagai berikut:

1). *Need Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan sejauh mana karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2). *Discrepancies* (Perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar dari pada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya, diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat diatas harapan.

3). *Value Attainment* (Pencapaian Nilai)

Gagasan yang melandasi *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting. Secara umum, penelitian secara konsisten mendukung prediksi bahwa pemenuhan nilai secara positif terkait dengan kepuasan kerja.

4). *Equity* (Keadilan)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

5). *Genetic components* (Komponen genetik)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu, usia, jenis kelamin, lamanya pengabdian, kepribadian, Ambisius, Orang yang bergantung, Kemampuan mental, Gaji, kesempatan promosi, Rasa aman, Penyelia/pengawas, Kondisi kerja, Keterampilan, Hubungan dengan rekan kerja, Lokasi tempat kerja, Pekerjaan itu sendiri, *Need Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan), *Discrepancies* (Perbedaan), *Value Attainment* (Pencapaian Nilai), *Equity* (Keadilan), *Genetic components* (Komponen genetik).

2.1.3 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2008) ada 5 aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu:

A. Upah/Gaji

Menurut penelitian Theriault, kepuasan kerja merupakan fungsi dari

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

B. Pekerjaan

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

C. Promosi

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

D. Atasan

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

E. Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan. Alasan peneliti menggunakan aspek-aspek tersebut dalam meneliti mengenai kepuasan kerja adalah karena kelima aspek tersebut mewakili dari tujuan penelitian yang dilakukan. Masing-masing dari kelima aspek tersebut membentuk kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan *outsourcing*.

Menurut Spector (2019) ada beberapa aspek kepuasan kerja seorang karyawan, yaitu sebagai berikut:

A. Gaji

Gaji merupakan suatu imbalan yang diterima seorang karyawan sebagai imbalan atas semua yang mereka lakukan terhadap perusahaan. Pendistribusian gaji yang adil kepada manajer serta persepsi gaji yang sesuai dengan input yang diberikan karyawan akan meningkatkan *job satisfaction*.

B. Kesempatan mendapatkan promosi

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

C. Tunjangan tambahan

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

D. Atasan

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

E. Penghargaan dari perusahaan

Penghargaan dari perusahaan adalah imbalan yang diberikan oleh perusahaan sebagai tanda penghargaan atas segala sesuatu yang telah karyawan berikan kepada perusahaan, yang meliputi bonus tahunan, kenaikan gaji, atau kenaikan pangkat. Apabila perusahaan memberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi atau hasil kerja karyawan, karyawan tersebut akan lebih puas terhadap pekerjaannya.

F. Peraturan dan prosedur kerja

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

G. Rekan kerja

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

H. Sifat pekerjaan

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

I. Komunikasi dalam perusahaan

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

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

2.1.4 Teori Kepuasan Kerja

Teori-teori kepuasan kerja menurut Sharma dan Chandra (2011)

antara lain:

1) *Need fulfilment Theory*

Teori ini menyatakan bahwa kepuasan kerja diukur melalui penghargaan yang diterima pegawai atau tingkat kebutuhan yang terpuaskan. Pegawai akan puas jika mereka mendapatkan sesuatu yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai yang terpenuhi semakin puas pegawai tersebut atau sebaliknya. Ada hubungan langsung yang positif antara kepuasan kerja dan kepuasan aktual terhadap kebutuhan yang diharapkan.

2) *Equity Theory (Teori Keadilan)*

Prinsipnya teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity*), Perasaan *equity* dan *inequity* diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain. Teori ini mengidentifikasi *equity* dalam tiga bagian yakni:

- a). *Input*, adalah sesuatu yang berharga dirasakan oleh pegawai sebagai masukan untuk menunjang pekerjaannya seperti pendidikan, pelatihan, alat kerja, dan lain-lain.
- b) *Out comes*, adalah segala sesuatu yang berharga dirasakan pegawai sebagai dari hasil pekerjaannya seperti gaji, status, pengakuan atas prestasi, dan lain-lain.
- c) *Comparisons person*, adalah perbandingan antara *input* dan *out comes* yang diperolehnya. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil

dari perbandingan input-output dirinya dan input-output pegawai lain (*comparisons person*). Jika perbandingan tersebut adil maka pegawai puas demikian sebaliknya.

3) Discrepancy Theory

Teori ini menyatakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dilakukan dorongan menghitung selisih antara apa yang diharapkan dari pekerjaan dengan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan kerja tergantung pada *discrepancy* antara *expectation, needs*, atau *values* dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Sikap pegawai terhadap pekerjaannya tergantung ketidak sesuaian yang dirasakan.

4) Two Factor Theory (Teori Dua- Faktor)

Menurut teori ini terdapat dua faktor pengukur kepuasan dan ketidakpuasan karyawan yakni:

- a. Faktor *maintenance* atau *dissatisfaction factors*, adalah faktor- faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakekat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah meliputi gaji, kualitas supervisi, kebijakan organisasi, kualitas hubungan interpersonal diantara rekan kerja, dengan atasan dan bawahan, keamanan bekerja, status, dan kondisi kerja.
- b. Faktor motivator atau *satisfaction factors* menyangkut kebutuhan psikologis pegawai. Faktor ini berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi pegawai yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri.

5) *Social Reference – Group Theory*

Teori ini hampir menyerupai teori *need fulfilment*, namun perbedaannya adalah bahwa dalam teori ini, harapan, keinginan, serta kepentingan adalah milik individu dalam kelompok dan bukan sebagai individu yang independen. Menurut teori ini, jika pekerjaan sesuai dengan kepentingan, harapan, dan tuntutan individu dalam kelompok, maka seseorang akan merasa puas terhadap pekerjaannya, dan sebaliknya.

Menurut Wibowo (2017), menyatakan teori kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Teori Dua Faktor (*Two-Factor Theory*)

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu motivators dan hygiene factors. Pada umumnya orang mengharapkan bahwa faktor tertentu memberikan kepuasan apabila tersedia dan menimbulkan ketidakpuasan apabila tidak ada. Pada teori ini, ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas, pengawasan, dan hubungan dengan orang lain). Sebaliknya, kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi, dinamakan motivator.

2. Teori Nilai (*Value Theory*)

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan di terima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil mana

pun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang. Implikasi teori ini mengundang perhatian pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja. Secara khusus teori ini menganjurkan bahwa aspek tersebut tidak harus sama berlaku untuk semua orang, tetapi mungkin aspek nilai dari pekerjaan tentang orang-orang yang merasakan adanya pertentangan serius. Dengan menekankan pada nilai-nilai, teori ini menganjurkan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor. Oleh karena itu, cara yang paling efektif untuk memuaskan pekerjaan individu adalah dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

Berdasarkan uraian diatas teori-teori yang menjelaskan kepuasan kerja antara lain *Need Fulfilment Theory, Equity Theory, Discrepancy Theory, Two Factor Theory, Social Reference Group Theory, Two-Factor Theory dan Value Theory*

Menurut Herzberg (Ringgio, 2009), ciri perilaku pekerja yang memiliki kepuasan kerja adalah mereka yang mempunyai motivasi untuk bekerja yang lebih tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin yang lainnya.

2.2 Organizational Citizenship Behavior

2.2.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Dalam dinamika kehidupan organisasi, diperlukan perilaku ekstra peran yang lazim disebut *organizational citizenship behavior (OCB)*. Istilah lain OCB adalah *extra-role behaviour*. Menurut Aldag & Reschke sebagaimana dikutip Alotaibi, OCB is one form of prosocial behaviors. Artinya, OCB merupakan salah satu bentuk perilaku prososial. Sedangkan Schnake, mengartikan OCB sebagai “functional, extra-role, prosocial behavior, directed at individuals, group, and/or an organization.” Hal ini menunjukkan bahwa OCB sebagai fungsional, ekstra peran, perilaku prososial, mengarahkan individu, kelompok atau organisasi. Perilaku seperti itu dibutuhkan untuk mendukung kegiatan-kegiatan dalam organisasi yang tidak selamanya dapat dilakukan secara formal melalui kegiatan-kegiatan rutin organisasional. Dalam kondisi tertentu, adakalanya organisasi membutuhkan perilaku ekstra peran, terutama ketika organisasi memerlukan dukungan aktivitas pegawai yang tidak dapat dinilai atau dihargai dengan uang. Organ sebagaimana dikutip Jewell mengatakan bahwa OCB adalah:

Helpfull, costructive gestures exhibited by organization members and valued or appreciated by officials, but not related directly to individual productivity nor inhering in the enforceable requirements of the individuals role.

Pengertian ini pada dasarnya menunjukkan bahwa OCB merupakan perilaku menolong dan membangun yang ditunjukkan oleh anggota organisasi dan dinilai atau dihargai oleh manajemen organisasi tetapi tidak berhubungan langsung dengan produktivitas individu dan perilaku yang diperankan bukan merupakan

tuntutan dari peran individu. Hal ini menegaskan makna bahwa OCB merefleksikan perilaku di luar peran dan tanggung jawab anggota organisasi yang sewajarnya. Perilaku seperti itu antara lain ditunjukkan dalam bentuk tetap menemani teman yang sakit ketika berkunjung ke rumah sakit meskipun rekan-rekan lain sudah pulang, secara sukarela menjadi perwakilan departemen untuk perusahaan yang mensponsori kegiatan amal, dan memikirkan cara yang lebih baik untuk melakukan tugas.

Tetapi di lain kesempatan Organ sebagaimana dikutip Foote & Tang mengartikan OCB sebagai: *individual behaviour that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and in the aggregate promotes the effective functioning of the organization*. Hal ini berarti bahwa OCB adalah perilaku yang berdasarkan kesukarelaan yang tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan dan tidak secara resmi menerima penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan organisasi.

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

Menurut Smith *et. al.*, dalam Foote dan Tang, perilaku tersebut yang mendorong terciptanya mesin-mesin sosial organisasi, menyediakan fleksibilitas yang dibutuhkan untuk bekerja melalui banyak bagian, dan membantu karyawan di dalam organisasi untuk mengatasi kondisi saling ketergantungan antar satu dengan

yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa OCB dapat mendorong terbangunnya soliditas yang dapat membantu karyawan dalam memecahkan berbagai persoalan yang muncul dalam organisasi.

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

Dengan demikian OCB merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, pro-sosial yang mengarahkan individu, kelompok dan atau organisasi (Min-Huei Chien, 2004). *Organizational citizenship behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku membantu orang lain dalam mengerjakan tugas-tugas ekstra, patuh pada peraturan-peraturan dan prosedur di tempat kerja. Luthans (2011) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa OCB muncul dari dalam individu berupa keinginannya memberikan kontribusi bagi organisasi. Hal ini disebabkan pada dasarnya karyawan memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi. Keinginan tersebut mendorong individu untuk

berperilaku secara spontan dalam suatu model kegiatan dan harus didukung oleh sistem yang ada, yaitu sistem yang kooperatif.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB

Menurut Organ *et al* (dalam Rahmawati & Prasetya, 2017) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, dan motivasi. Serta faktor eksternal seperti gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, dan budaya organisasi. Berikut akan peneliti jabarkan penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut.

a. Faktor Internal

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

1). Kepuasan kerja

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

Keyakinan bahwa karyawan yang puas lebih produktif daripada karyawan yang tidak

puas menjadiprinsip dasar bagi para manajer maupun pimpinan.

2) Komitmen organisasi

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

3) Kepribadian

Organ (2017) menyatakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mereka, maka diyakini bahwa beberapa orang yang memperlihatkan siapa mereka atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Costa dan McCrae (2017) juga mengemukakan tentang teori "*The Big Five Personality*" terbagi menjadi 5 aspek kepribadian yang terdiri dari kepribadian *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousnes*, *neuroticism*, dan *openess to experience*.

4) Moral karyawan

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

5) Motivasi

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

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

b. Faktor Eksternal

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

1) Kepemimpinan situasional

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

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

2) Kepercayaan pada pimpinan

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

3) Budaya organisasi

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

4) Kepemimpinan transformasional

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

metode-metode, dan sasaran- sasaran dalam usaha mencari cara yang lebih baik untuk memahami dan menerjemahkan ke dalam tindakan-tindakan yang spesifik.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Astuti (2015) dengan judul *Organizational Citizenship Behavior Ditinjau Dari Kepuasan Kerja Pada Karyawan Sales PT Andalan Finance Indonesia Di Semarang*. Hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*. Hasil tersebut ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,560 dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,01$), artinya bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Nilai R Square sebesar 0,314 mengandung pengertian bahwa dalam penelitian ini, kepuasan kerja memiliki sumbangan efektif sebesar 31,4% terhadap *organizational citizenship behavior*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsistensi Organizational Citizenship Behavior sebesar 31,4% dapat diprediksi oleh variabel kepuasan kerja, sisanya sebesar 68,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Triyanto (2019) yang berjudul *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Hasil uji reliabilitas untuk variabel OCB menunjukkan Cronbach's Alpha ($\alpha= 0.558$), sedangkan untuk variabel kepuasan kerja menunjukkan Cronbach's Alpha ($\alpha= 0.638$). Hasil penelitiannya adalah adanya hubungan positif antara OCB terhadap kepuasan kerja dan memiliki pengaruh yang signifikan.

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

2.2.3 Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ (dalam Adriani, 2012) *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) memiliki aspek-aspek multi dimensi, terbagi menjadi 5 yaitu:

a. *Altruism*

Merupakan perilaku menolong sesama karyawan yang sedang mengalami kesulitan untuk menyelesaikan tugasnya, misalnya seorang karyawan yang baru sembuh dari sakit belum bisa mengejakan tugasnya, dibantu oleh karyawan lain yang lebih sehat. Dimensi ini mengarah pada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Sportmanship*

Merupakan sikap sportif dimana karyawan melihat setiap tugas dengan positif walaupun ada ganggung-gangguan atau keadaan yang kurang ideal saat mengerjakan tugasnya dan mengerjakannya tanpa mengeluh atau mengkomplain. Karyawan yang memiliki nilai tinggi dalam dimensi ini akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan yang kerja yang lebih menyenangkan.

c. Conscientiousness

Merupakan perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan melakukan kewajibannya melebihi persyaratan yang ada di perusahaan atau berusaha melebihi apa yang diharapkan perusahaan. Contohnya adalah datang lebih awal dari waktu yang ditentukan, hadir lebih banyak dari yang disyaratkan.

d. Courtesy

Merupakan perilaku baik dan hormat yang menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum mereka mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. Contohnya, membantu memberi solusi untuk mengurangi berkembangnya masalah. Karyawan pada dimensi ini merupakan orang yang menjaga hubungan baik dengan rekannya dan merupakan orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. Civic virtue

Merupakan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab karyawan pada kehidupan organisasi. Perilaku ini berhubungan dengan partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, seperti selalu mengikuti informasi-informasi tentang perubahan yang terjadi pada perusahaan, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari *Altruism*, *Sportmanship*, *Conscientiousness*, *Courtesy* dan *Civic virtue*.

2.3. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. SOS TBK CABANG MEDAN yang beralamat di jalan HM. Joni No.26, Ps. Merah Bar., Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada 11 Juni – 18 Juni 2024

3.2. Bahan dan Alat

3.2.1. Bahan

Adapun bahan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuota internet yang digunakan untuk menyebar kuisioner penelitian melalui g form

3.2.2 Alat

Adapun alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) berdasarkan teori Organ (dalam Adriani, 2012) melalui aspek-aspek multi dimensi, yaitu: *Altruism* (Perilaku menolong), *Conscientiousness* (Kesungguhan dalam bekerja), *Sportsmanship* (Toleransi yang tinggi), *Courtesy* (Bersikap sopan), *Civic Virtue* (Menedepankan kepentingan bersama).

Dalam pengukuran skala kepuasan kerja berdasarkan teori dari Robbins (2008) melalui 5 aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu, upah, pekerjaan, promosi, atasan, rekan kerja.

3.3. Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu yang representatif, proses pengumpulan datanya

menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hubungan variabelnya bersifat sebab-akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2007).

Maka dengan begitu, penelitian ini menggunakan penelitian regresi linear sederhana untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dengan Kepuasan Kerja pada karyawan PT. SOS Tbk. Pada penelitian ini variabel penelitiannya adalah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai **Variabel X** dan Kepuasan Kerja sebagai **Variabel Y**.

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang tidak diperintahkan secara formal, perilaku menolong, bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengutamakan kepentingan organisasi serta tidak berkaitan dengan sistem *reward*. Menurut Organ (Adriani, 2012) *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) memiliki aspek-aspek multi dimensi, terbagi menjadi 5 yaitu: *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness*.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap yang dipegang oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Sikap tersebut menyangkut penyesuaian diri dari karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, serta menyebabkan karyawan menyenangi pekerjaan tersebut.

Menurut Erturk (Effendi, 2003), kepuasan kerja adalah perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan tentang pekerjaannya. Sebagaimana juga yang telah diuraikan oleh Robbins (Andriani, dkk, 2012), melalui 5 aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu, upah, pekerjaan, promosi, atasan, rekan kerja.

3.3.1. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan atau mampu mengukur apa yang hendak diukur. Dan kecermatan suatu instrument pengukuran melalui fungsi ukurnya yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subjek yang satu dengan yang lain (Azwar, 2003). Menurut Hadi (2014) alat ukur dapat dikatakan validitas tinggi apabila alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang sesuai dengan besar kecilnya gejala ataupun bagian yang diukur. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dengan menggunakan rumus *Product Moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson dan dianalisis dengan menggunakan SPSS. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur adalah teknik korelasi product moment dari Karl Pearson.

2. Reliabilitas

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

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

Analisis reliabilitas alat ukur yang dipakai adalah teknik Anava Hoyt (Hadi dan Pamardiningsih, 2000)

3.3.2. Analisis Data

Untuk menguji data yang telah diperoleh maka teknik analisis yang digunakan secara statistik adalah dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Tujuan utama peneliti menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dalam menganalisis data karena ingin melihat apakah ada hubungan antara OCB dengan kepuasan kerja.

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan *Product Moment* maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian yaitu:

1. Uji Normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap variable telah menyebar secara normal.
2. Uji Linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variable bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

3.4. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah individu yang mempunyai satu ciri atau sifat yang sama dengan subjek penelitian (Hadi, 2000). Sedangkan subjek penelitian yaitu orang yang menjadi sumber data dan diambil dari populasi penelitian dan subjek

penelitian merupakan sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel yang diteliti. Pada dasarnya, subjek penelitian adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian (Azwar, 2003). Menurut Sarwono (2006), populasi didefinisikan sebagai seperangkat unit analisis yang lengkap yang sedang diteliti. Penelitian ini merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah karyawan PT. SOS Cabang Medan. Yang berlokasi di di Jl. HM. Joni No.26, Sumatera Utara. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 orang karyawan.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampling. Menurut Sugiyono (2015) pengertian Teknik Sampling merupakan pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik Sampling yang digunakan oleh penulis adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang diambil berjumlah sama dengan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT.SOS Tbk cabang Medan yang berjumlah 53 orang.

3. Sampel

Sampel adalah sejumlah subjek yang merupakan bagian dari populasi yang memiliki sifat yang sama dan akan langsung di kenal dalam penelitian (Menurut Hadi, 2000). Sedangkan menurut Arikunto (2006) pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar berfungsi. Sampel yang akan digunakan adalah 53 karyawan dari populasi.

3.5. Prosedur Kerja

3.5.1 Persiapan Administrasi

Sebelum melakukan penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan persiapan-persiapan yang berkaitan dengan administrasi penelitian yaitu, peneliti terlebih dahulu mengadakan persiapan yang berhubungan dengan kelengkapan administrasi, yaitu hal yang menyangkut perizinan penelitian yang disetujui oleh Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area masalah perizinan untuk melakukan pengambilan data penelitian dengan memberikan surat pengantar dari pihak Fakultas Psikologi kepada pihak PT. SOS Tbk cabang Medan pada tanggal 11 Juni 2024 dengan nomor surat 1800/FPSI/01.10/VI/2024.

Selanjutnya peneliti bertemu dengan pimpinan cabang dan memberikan surat pengantar pengambilan data dari pihak Fakultas, lalu pimpinan cabang memeriksa surat penelitian. Setelah selesai, peneliti mendapatkan izin persetujuan untuk melakukan penelitian dari pihak PT.SOS Tbk cabang medan dan peneliti mendapatkan surat selesai penelitian dari pihak PT.SOS Tbk cabang Medan pada tanggal 11 Juni 2024 dengan Nomor. 186/SOS/VI/2024.

3.5.2. Persiapan alat ukur

Setelah mempersiapkan seluruh administrasi, peneliti melakukan persiapan alat ukur yang dilakukan pada tanggal. Adapun alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berdasarkan teori Organ (Adriani, 2012) melalui aspek-aspek multi dimensi, terbagi menjadi 5 yaitu: *altruism*, *courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*, dan *conscientiousness*.

Skala kepuasan kerja berdasarkan teori Robbins (Andriani, dkk, 2012) melalui 5 aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu, upah, pekerjaan, promosi, atasan, rekan kerja.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan metode pengumpulan data tertentu. Metode pengumpulan data dapat dipahami sebagai cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah metode angket berbentuk skala *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan skala kepuasan kerja. Format skala akan menggunakan model skala *Likert* yang terdiri dari sejumlah aspek/aitem yang akan diuraikan kedalam bentuk *favorable* (mendukung) dan *unfavorable* (tidak mendukung) dengan empat kategori jawaban interval yang terdiri dari: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Bobot penilaian untuk pernyataan *favorable* adalah SS=4, S=3, TS=2, STS=1, sedangkan untuk pernyataan *unfavorable*, bobot penilaiannya adalah SS=1, S=2, TS=3, STS=4.

Adapun skala kepuasan kerja yang diambil dari Aspek- aspek kepuasan kerja dari Robbins terdapat 14 aitem *Favorable* dan 14 aitem *Unfavorable* skala berjumlah 28 aitem, Sedangkan skala *Organizational Citizenship Behavior* yang diambil dari Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* dari Organ terdapat 14 aitem *Favorable* dan 14 aitem *Unfavorable* skala berjumlah 28 aitem.

Tabel 3.1

Distribusi Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No	Aspek	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	<i>Altruism</i>	Menolong karyawan yang sedang mengalami kesulitan	1,2	5,6	8
		Memberi pertolongan yang bukan kewajiban	3,4	7,8	
2.	<i>Conscientiousness</i>	Menunjukkan perilaku dengan berusaha melebihi dari yang diharapkan organisasi	9,10	13,14	4
3.	<i>Sportmanship</i>	Tidak suka mengeluh dalam bekerja	11,12	15,16	8
		Tidak suka membesarkan masalah	17,18	21,22	
4.	<i>Courtesy</i>	Mencegah munculnya permasalahan pada karyawan lain	19,20	23,24	4
5.	<i>Civic virtue</i>	Mengikuti pertemuan yang tidak dimandatkan, tetapi dianggap penting	25,26	27,28	4
Total					28

Tabel 3.2

Distribusi Skala Kepuasan kerja

No	Aspek	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah
1.	Aspek Pekerjaan itu sendiri	Rasa suka terhadap pekerjaan yang dilakukan. Adanya	3,4	7,8	8
		kesempatan untuk menunjukkan kemampuan yang dimiliki.	17,18	21,22	
2.	Aspek Gaji	Merasa kebutuhan primer dan sekunder terpenuhi.	1,2	5,6	4
3.	Aspek Promosi	Mempunyai kesempatan promosi kenaikan gaji dan jabatan	19,20	23,24	4
4.	Aspek Atasan	Ada perasaan aman dan nyaman berhubungan langsung dengan atasan	9,10	13,14	8
		Merasa puas terhadap pengawasan yang diberikan pimpinan	11,12	15,16	
5.	Aspek Rekan Kerja	Merasakan dukungan rekan kerja	25,26	27,28	4
Total					28

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Terdapat hubungan negatif antara *Organizational Citizenship Behavior* dengan kepuasan kerja hasil ini di buktikan dengan koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,428 ; $p = 0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa semakin tinggi *organizational citizenship behavior*, maka semakin tinggi kepuasan kerja dan sebaliknya semakin rendah *organizational citizenship behavior*, maka semakin rendah kepuasan kerja. Dengan demikian maka hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, dinyatakan ditolak. Sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memberikan sumbangan sebesar 18,30% terhadap kepuasan kerja dan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang mempengaruhi diantaranya komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, motivasi, kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, dan kepemimpinan transformasional.

Subjek penelitian deskriptif kuantitatif ini, yakni seluruh karyawan PT. SOS cabang Medan yang dinyatakan memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah , sebab nilai rata-rata empirik dari *organizational citizenship behavior* diperoleh, yakni 33.830 selisihnya dengan nilai rata-rata hipotetik sebesar 47.50 melebihi bilangan SD atau SB yang besarnya 7.856. Dan rata-rata empirik dari variabel kepuasan kerja 32.943 selisihnya dengan rata-rata hipotetik sebesar 47.50 dan melebihi dari bilangan SD atau SB sebesar 7.637.

5.2. Saran

Berdasarkan dengan simpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya:

Kepuasan kerja yang ada pada karyawan dipengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Oleh karena itu, sangat penting untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja para karyawan sehingga kepuasan kerja pada karyawan juga lebih tinggi. Salah satu upaya dalam mempertahankan kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan cara lebih memperhatikan upah karyawan, beban pekerjaannya, promosi jabatan dan hubungan baik antara atasan dengan bawahan.

Penelitian disarankan untuk meneliti *Organizational Citizenship Behavior* dengan faktor lain selain kepuasan kerja, seperti komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, motivasi, kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah karyawan yang lebih banyak, sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2012. *Penyusunan skala psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2013. *Penyusunan skala psikologi edisi 2*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Belo, E. G. L. D. S., Riana, G., & Priartini, P. S. (2014). Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan di Kantor Palang Merah Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*,3(12), 718–737.
- Darto, M. 2014. Peran organizational citizenship behavior (ocb) dalam peningkatan kinerja individu di sektor publik: Sebuah analisis teoritis dan empiris. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1). 10-34
- Defendorff, 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 Multimethod Organizational Behavior*, vol. 23: 93-108.
- Hendarto, D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior pegawai negeri sipil dinas perikanan dan peternakan pemerintah kota samarinda. *e-jurnal Untag Samarinda*, 1(1).1-21.
- Ibrahim, M. A., &Aslinda. 2014. The effect of motivation on organizational citizenship behavior (ocb) at Telkom Indonesia in Makasar. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 21(2). 114-120.
- Indrasari, D. M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi , Kreatifitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. *Yogyakarta: Indomedia Pustaka*, 1–85.
- Indrawati, Endang., 2017. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Organization Citizenship Behavior pada Karyawan CV. ELFA'S KUDUS. Fakultas Psikologi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kaswan, M.M., 2017. Psikologi Industri dan Organisasi. Bandung: Alfabeta
- Kusumajati, D. A. 2014. Organizational citizenship behavior (ocb) karyawan pada perusahaan. 5(1). 62-70.
- Luthans, F. 2011. *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Paramita, D. Noviansyah Rizal, Riza & Bahtiar Sulistyan., 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Ketiga: Jawa timur: Widyagama Press.

- Putra, B. A. I., Dewi, A.A.S.K.(2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E- Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.8*.
- Saifuddin, A., 2020. Penyusunan Skala Psikologi, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.
- Syahrum. Salim., 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Citapustaka Media.
- Tagala, M., 2018. Psikologi Industri dan Organisasi, Edisi Pertama, Depok: Rajawali Pers.
- Ticoalu, L. K., 2013. Organizational citizenship behavior (ocb) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA 1(4)*, 782-790.
- Titisari,P. 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan.Jember : Mitra Wacana Media
- Urbach. A,A. 2017. Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Pada Karyawan RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Naskah Publikasi Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Vertikallini, H., & Dwi, U. A. W. 2014. Hubungan kepuasan kerja dengan organizational citizenship behavior (ocb) pada karyawan universitas muhammadiyah purwokerto. *Psycho Idea, 12(2)*. 6-11.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri & Organisasi : Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana.



LAMPIRAN 1
DATA MENTAH PENELITIAN

SKALA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	4	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	
3	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
4	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
5	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
6	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	
7	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
8	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
12	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
13	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
14	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	
15	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
16	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	
17	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
18	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	4	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	4	2	2	
19	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	
20	2	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	1	1	1	2	2	2	4	4	4	1	4	2	3	2	
21	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
24	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	
25	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
26	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	4	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
27	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
28	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
29	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	
30	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	
31	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
32	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
33	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	

Esra Sulastris Silitonga - Hubungan antara Organizational Citizenship Behavior dengan....

34	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	4	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
35	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
36	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
37	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2
38	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2
39	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
40	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
44	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2
45	1	1	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
46	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
47	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	2
48	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2
49	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
50	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
51	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
52	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
53	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 25/3/25

Access From (repository.uma.ac.id)25/3/25

SKALA KEPUASAN KERJA

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	1	2
3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	1	1
4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
6	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1
7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	4	4	3	3	2	2
8	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
9	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
10	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2
11	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	1	1
12	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
13	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
16	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
17	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
18	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2
19	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	1	1
20	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
21	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
24	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
25	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	1	3	3	2	1	1
26	1	1	2	1	2	2	1	2	4	3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3	4	1	1	4	1	2	4	4
27	3	4	2	1	3	1	1	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2
28	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
31	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
32	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1
33	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	1	1	1	1
34	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	4	4	3	3	2	2

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/3/25

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)25/3/25

35	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
36	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
37	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2
38	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	1	1
39	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
40	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
44	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
45	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2
46	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
47	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2
48	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	1	1
49	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1
50	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
51	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
52	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	2	2
53	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	4	4	3	3	2	1	1





LAMPIRAN 2

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Scale: OCB

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	53	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	47.7358	70.467	.374	.836
VAR00002	47.8868	70.295	.385	.835
VAR00003	47.8302	70.451	.295	.838
VAR00004	47.5849	69.363	.322	.837
VAR00005	47.9245	69.340	.484	.832
VAR00006	47.6981	73.253	.041	.840
VAR00007	47.6981	68.369	.495	.831
VAR00008	47.5660	68.020	.355	.837
VAR00009	47.5283	64.985	.655	.824
VAR00010	47.5472	67.483	.502	.831
VAR00011	47.5660	67.904	.363	.836
VAR00012	48.0000	69.577	.283	.839
VAR00013	47.3208	63.684	.597	.825
VAR00014	47.7925	63.783	.895	.817
VAR00015	47.5472	74.137	-.021	.840
VAR00016	48.1509	72.015	.197	.840
VAR00017	47.7170	79.322	-.515	.859
VAR00018	47.5283	73.985	-.036	.853

VAR00019	47.6604	69.113	.416	.834
VAR00020	47.7170	69.784	.595	.832
VAR00021	47.8302	65.336	.851	.821
VAR00022	47.8679	67.040	.702	.826
VAR00023	47.8491	66.169	.758	.824
VAR00024	47.8679	66.655	.703	.825
VAR00025	47.8868	67.948	.602	.829
VAR00026	47.5283	72.639	.054	.849
VAR00027	47.5283	68.408	.497	.831
VAR00028	47.3774	76.163	-.380	.848

Scale: kepuasan kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	53	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	29

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	49.9245	63.456	.638	.802
VAR00002	49.8868	62.948	.622	.801
VAR00003	49.9623	69.075	-.023	.820
VAR00004	49.9623	64.768	.512	.806
VAR00005	49.9057	62.702	.738	.799
VAR00006	49.8491	71.323	-.226	.831
VAR00007	49.9245	69.533	-.077	.822
VAR00008	49.9057	63.279	.722	.800
VAR00009	49.8491	60.938	.817	.794
VAR00010	49.8679	61.771	.813	.796
VAR00011	49.8679	61.578	.784	.796
VAR00012	50.0755	63.571	.403	.807
VAR00013	49.4717	63.177	.301	.813
VAR00014	49.8302	60.336	.806	.792
VAR00015	49.5472	67.137	.143	.817
VAR00016	50.1887	65.964	.320	.811
VAR00017	49.7170	71.476	-.243	.831
VAR00018	49.4151	66.401	.100	.824
VAR00019	49.6415	63.042	.484	.804
VAR00020	49.6415	61.888	.814	.796
VAR00021	49.7547	62.419	.449	.805
VAR00022	49.5849	65.940	.149	.820
VAR00023	49.3962	70.167	-.122	.831
VAR00024	49.3208	68.030	.011	.828
VAR00025	49.5283	63.023	.384	.808
VAR00026	49.4528	69.599	-.087	.833
VAR00027	49.5472	64.099	.515	.805
VAR00028	49.9057	62.202	.700	.798
VAR00029	49.8679	61.578	.784	.796

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
51.5283	69.139	8.31496	29



LAMPIRAN 3
UJI NORMALITAS

NPar Tests

Notes

Output Created		08-NOV-2023 19:49:17
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	53
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X Y /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02
	Number of Cases Allowed ^a	157286

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		OCB	kepuasan kerja
N		53	53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	33.8302	32.9434
	Std. Deviation	7.95597	7.63699
Most Extreme Differences	Absolute	.177	.240
	Positive	.177	.160
	Negative	-.115	-.240
Kolmogorov-Smirnov Z		1.289	1.340
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072	.054

Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran

Variabel	Mean	SD	K-S	Sig	Keterangan
OCB	33.830	7.856	1.289	0.072	Normal
Kepuasan kerja	32.943	7.637	1.340	0.054	Normal

Kriteria P (sig) > 0.05 maka dinyatakan sebaran normal





LAMPIRAN 4

UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
(Combined) Linearity			1303.191	14
Between Groups	Deviation from Linearity		555.749	1
kepuasan kerja * OCB			747.443	13
Within Groups			1729.639	38
Total			3032.830	52

ANOVA Table

			Mean Square	F	Sig.
(Combined) Linearity			93.085	2.045	.040
Between Groups	Deviation from Linearity		555.749	12.210	.001
kepuasan kerja * OCB			57.496	1.263	.277
Within Groups			45.517		
Total					

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kepuasan kerja * OCB	.428	.183	.656	.430

Correlations

		OCB	kepuasan kerja
OCB	Pearson Correlation	1	.428**
	Sig. (1-tailed)		.001
	N	53	53
kepuasan kerja	Pearson Correlation	.428**	1
	Sig. (1-tailed)	.001	
	N	53	53

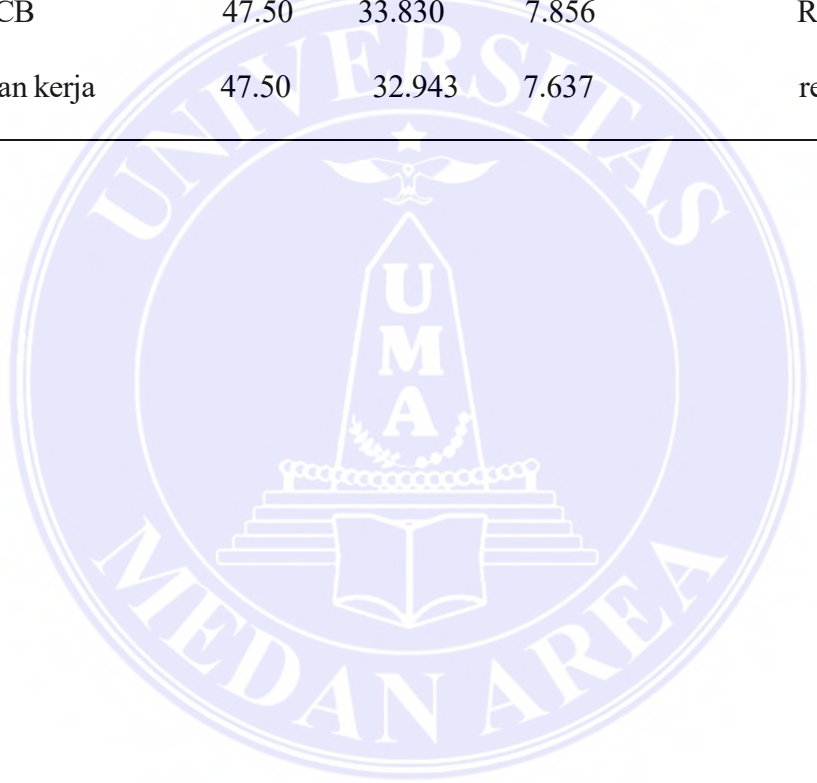
** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Analisa Korelasi rProduct Moment

Statistik	Koefisien (r_{xy})	P	Koef. Det. (r^2)	BE%	Ket
X – Y	0.428	0.000	0.183	18,30%	S

Nilai Rata-rata Empirik

VARIABEL	Nilai Rata-Rata		SD/SB	KETERANGAN
	Hipotetik	Empirik		
OCB	47.50	33.830	7.856	Rendah
Kepuasan kerja	47.50	32.943	7.637	rendah





LAMPIRAN V
SKALA PENELITIAN

A. Skala Organizational Citizenship Behavior Dan Kepuasan Kerja

Petunjuk Pengisian Skala

1. Bacalah setiap pernyataan dengan baik dan teliti.
2. Skala I (kepuasan kerja) terdiri dari 28 aitem dan Skala II (ocb) terdiri dari 28 aitem. Saudara diminta untuk memilih salah satu jawaban yang ada disamping pernyataan dengan cara menceklis (✓) jawaban yang saudara pilih.

Pilihan jawabannya adalah:

SS = SANGAT SETUJU

S = SETUJU

TS = TIDAK SETUJU

STS = SANGAT TIDAK SETUJU

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

hanya akan menggunakan informasi yang Bapak/Ibu berikan untuk kepentingan penelitian.

Skala Kepuasan Kerja

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Gaji yang diterima cukup memenuhi kebutuhan hidup saya.				
2.	Gaji yang diterima sudah sesuai dengan banyaknya tugas yang saya kerjakan.				
3.	Saya mengerjakan tugas dengan perasaan senang.				
4.	Pekerjaan yang saya kerjakan sangat menyenangkan.				
5.	Gaji yang diterima tidak bisa memenuhi kebutuhan kehidupan saya.				
6.	Saya merasa pekerjaan sulit dan gaji yang diterima sedikit.				
7.	Saya merasa bosan dengan pekerjaan yang dikerjakan.				
8.	Saya lebih menyukai pekerjaan orang lain.				
9	Saya merasa aman-aman saja ketika menyampaikan kesulitan kepada atasan.				
10	Saya merasa dihargai oleh atasan.				
11	Atasan saya selalu memberikan semangat untuk karyawannya.				
12	Atasan saya selalu mendengar masukan dari karyawannya.				
13	Saya takut membicarakan kesulitan pekerjaan dengan atasan.				
14	Saya selalu menghindar ketika bertemu dengan atasan.				
15	Atasan saya kurang memperhatikan karyawannya.				

16	Saya kurang senang dengan cara atasan saya memberikan tugas.				
17	Saya senang dapat menyalurkan kemampuan yang dimiliki.				
18	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keterampilan yang saya miliki.				
19	Saya merasa puas dengan peluang untuk memperoleh kenaikan gaji.				
20	Saya merasa keputusan perusahaan untuk promosi jabatan karyawan sudah adil.				
21	Saya merasa pekerjaan yang dikerjakan tidak menantang.				
22	Pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan bakat yang saya miliki.				
23	Saya tidak puas dengan kebijakan kenaikan gaji perusahaan.				
24	Kesempatan promosi yang diberikan perusahaan sangat terbatas.				
25	Saya senang bergaul dengan rekan kerja.				
26	Jika saya dalam kesulitan, rekan kerja saya akan membantu.				
27	Saya malas banyak bicara dengan rekan kerja.				
28	Rekan kerja tidak peduli dengan kesulitan yang saya alami				

Skala Organizational Citizenship Behavior

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya membantu karyawan yang memiliki pekerjaan menumpuk.				
2.	Saya mau membantu karyawan yang kesulitan.				
3.	Saya rela mengerjakan tugas karyawan yang tidak hadir.				
4.	Saya dengan senang hati membantu karyawan lain yang mempunyai masalah berkaitan dengan pekerjaan.				
5.	Saya hanya mengerjakan tugas yang diberikan.				
6.	Saya mengabaikan rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan tugasnya.				

7.	Saya keberatan mengerjakan tugas karyawan yang tidak hadir.				
8.	Saya tidak peduli dengan masalah yang dimiliki karyawan lain.				
9	Mau membantu tugas karyawan lain ketika tugas saya sudah selesai.				
10	Saya selalu hadir tepat waktu.				
11	Saya selalu berlapang dada ketika mengerjakan tugas yang diberikan.				
12	Saya selalu mendukung keputusan yang berlaku dalam organisasi.				
13	Saya hanya focus terhadap tugas yang diberikan				
14	Saya selalu hadir walaupun terlambat.				
15	Saya komplain ketika <i>job desc</i> yang diberikan tidak sesuai				
16	Saya selalu mengkritik peraturan yang tidak sesuai.				
17	Saya selalu melaksanakan perintah yang diberikan.				
18	Berlapang dada ketika pendapat saya tidak diterima.				
19	Saya bersedia memberikan masukan terhadap karyawan lain.				
20	Saya menghindari pertengkaran dengan karyawan lain.				
21	Saya menolak ketika diberikan tugas yang tidak sesuai.				
22	Saya tidak senang ketika pendapat saya tidak diterima.				
23	Saya lebih memilih diam saat diminta saran.				
24	Saya menceritakan kejelekan tentang karyawan lain.				
25	Saya berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.				
26	Saya berperan aktif mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan.				
27	Saya tidak pernah mengikuti pertemuan diluar jam kerja.				
28	Saya enggan menghadiri kegiatan perusahaan yang tidak diwajibkan.				



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7300168, 7366678, 7344348 ✉ (061) 7369012 Medan 20222
Kampus II : Jalan Seiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Berayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ✉ (061) 8225931 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1800/FPSI/01.10/VI/2024
Lampiran : -
Hal : Penelitian

11 Juni 2024

Yth. Bapak **Muhammad Fadil**
Pimpinan PT. SOS Cabang Medan
di -
Tempat

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

Nama	: Esra Sulastrı Silitonga
NPM	: 198600170
Program Studi	: Ilmu Psikologi
Fakultas	: Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di PT. SOS Cabang Medan, Jl. HM. Joni No.26, Ps. Merah Baru, Kec. Medan Kota, Kota Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Hubungan Antar Organizational Citizenship Behavior dengan Kepuasan Kerja Karyawan di PT. SOS Cabang Medan"*.

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

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

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

An. Dehan,
Ketua Program Studi Psikologi


Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Tembusan
Mahasiswa Ybs
Aslip



