

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN DI  
PT. MEDAN SUGAR INDUSTRI**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**Vyola Devi Armansyah  
218600117**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**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 4/12/25

Access From (repositori.uma.ac.id)4/12/25

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN DI  
PT. MEDAN SUGAR INDUSTRI**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**  
**Vyola Devi Armansyah**  
**218600117**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

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 4/12/25

Access From (repositori.uma.ac.id)4/12/25

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Organizational Citizenship

Behavior (OCB) Pada Karyawan Di PT. Medan Sugar Industri

Nama : Vyola Devi Armansyah

NPM 218600117

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh,

Komisi Pembimbing

Nini Sri Wahyuni S.Psi, M. Pd, M.Psi

Pembimbing

  
(Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dekan

  
(Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 19 September 2025

## HALAMAN PERNYATAAN

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

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

Medan, 19 September 2025



Vyola Devi Armansyah

218600117

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Vyola Devi Armansyah  
NPM : 218600117  
Program Studi : Psikologi  
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: " Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Di PT. Medan Sugar Industri ". 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.

Dibuat di: Medan  
Pada tanggal: 19 September  
2025 Yang menyatakan



(Vyola Devi Armansyah)



## ABSTRAK

### PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN DI PT. MEDAN SUGAR INDUSTRI

Oleh :  
Vyola Devi Armansyah  
218600117

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan PT. Medan Sugar Industri. Subjek penelitian berjumlah 108 karyawan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Instrumen penelitian berupa skala kepuasan kerja dan skala Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang disusun berdasarkan aspek teoritis. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,442 dengan nilai signifikansi  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Sumbangan efektif kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebesar 44,2%, sedangkan sisanya 55,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan analisis mean empirik dan mean hipotetik, kepuasan kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan berada dalam kategori sedang. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan PT. Medan Sugar Industri dapat diterima.

**Kata Kunci :** Organizational Citizenship Behavior, Kepuasan Kerja, PT. Medan Sugar Industri

## ABSTRACT

### ***The Influence of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Employees at PT. Medan Sugar Industri***

By :

Vyola Devi Armansyah  
218600117

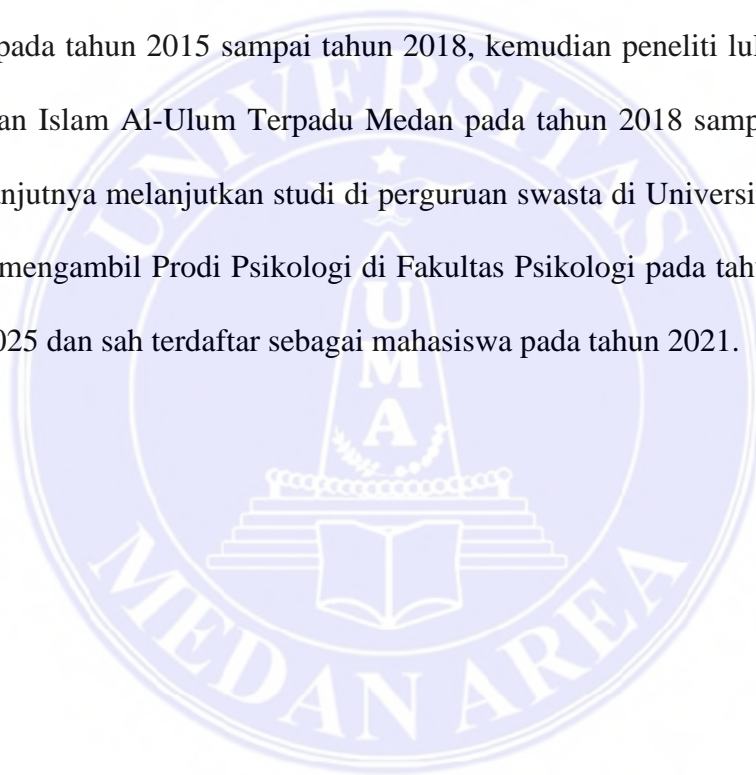
*This study aims to examine the effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees of PT. Medan Sugar Industri. The research subjects consisted of 108 Organizational Citizenship Behavior employees, with the sampling technique using total sampling. The research instruments were a job satisfaction scale and an Organizational Citizenship Behavior (OCB) scale, both developed based on theoretical aspects. The results of a simple regression analysis showed a correlation coefficient (r) of 0,442 with a significance value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), indicating a significant positive effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB). The effective contribution of job satisfaction to Organizational Citizenship Behavior (OCB) was 44,2%, while the remaining 55,8% was influenced by other factors. Based on the analysis of empirical and hypothetical means, both job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees were categorized as moderate. Therefore, the research hypothesis stating that there is a positive effect of job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees of PT. Medan Sugar Industri is accepted.*

**Keywords:** *Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Employees, PT. Medan Sugar Industri*

## RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Vyola Devi Amansyah lahir di Medan pada tanggal 2 mei 2003 dari ayah yang bernama Doddy Armansyah. S.T dan Ibu Evi Sudevi S.St. Peneliti merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara dengan 1 kakak laki-laki dan 1 adik perempuan.

Peneliti memiliki lulusan pendidikan SD di An-Nur Prima pada tahun 2009 sampai tahun 201, kemudian lulusan dari SMP Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan pada tahun 2015 sampai tahun 2018, kemudian peneliti lulusan dari SMA Perguruan Islam Al-Ulum Terpadu Medan pada tahun 2018 sampai tahun 2021 , dan selanjutnya melanjutkan studi di perguruan swasta di Universitas Medan Area dengan mengambil Prodi Psikologi di Fakultas Psikologi pada tahun 2021 sampai tahun 2025 dan sah terdaftar sebagai mahasiswa pada tahun 2021.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya dan beserta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, dengan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Di PT. Medan Sugar Industri ”.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi., M. Psi sebagai dosen pembimbing skripsi, Ibu Anna Wati Dewi Purba, S.Psi., M.Si sebagai ketua seminar, Ibu Dr. Rahmi Lubis, S.Psi., M.Psi sebagai pembanding seminar dan Ibu Ayudia Poppy Sесilia, S.Psi., M.Si sebagai sekretaris seminar yang telah banyak memberi saran dalam penulisan skripsi. Peneliti juga berterima kasih kepada Manajer Bapak Jules Saragih Rumahorbo yang telah memberikan izin serta seluruh staf dan sahabat kekasih, orang tua serta keluarga yang telah membantu dan mendorong peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi.

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

Peneliti



Vyola Devi Armansyah

NPM. 218600117

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>XII</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
1.1    LATAR BELAKANG .....	1
1.2    PERUMUSAN MASALAH .....	13
1.3    TUJUAN PENELITIAN .....	13
1.4    HIPOTESIS PENELITIAN.....	13
1.5    MANFAAT PENELITIAN.....	13
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	13
1.5.2    Manfaat Praktis .....	14
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>16</b>
2.1 <i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> (OCB).....	16
2.1.1    Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	16
2.1.2    Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	16
2.1.3    Aspek-Aspek <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	21
2.1.4    Tipe <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	23
2.1.5    Ciri-Ciri <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	26
2.2    KEPUASAN KERJA .....	29
2.2.1    Pengertian Kepuasan Kerja .....	29
2.2.2    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	31
2.2.3    Ciri-Ciri Kepuasan Kerja.....	31
2.2.4    Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	34
2.3    PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) .....	37
2.4    KERANGKA KONSEPTUAL .....	40

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN .....	41
3.2 BAHAN DAN ALAT PENELITIAN .....	42
3.3 METODOLOGI PENELITIAN .....	42
3.4 DEFINISI OPERSIONAL VARIABEL PENELITIAN .....	43
3.5 POPULASI DAN SAMPEL .....	44
3.5.1 Populasi .....	44
3.5.2 Sampel.....	44
3.6 PERSIAPAN PENELITIAN .....	45
3.6.1 Persiapan Administrasi.....	45
3.6.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	46
3.6.3 Pelaksanaan Penelitian .....	49
3.7 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	50
3.7.1 Metode Skala.....	50
3.8 VALIDITAS DAN RELIABILITAS ALAT UKUR .....	51
3.8.1 Uji Validitas dan Alat Ukur.....	51
3.8.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	51
3.9 TEKNIK ANALISI DATA .....	52
3.9.1 Uji Normalitas .....	52
3.9.2 Uji Linearitas .....	52
3.9.3 Uji Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 ANALISIS DATA .....	53
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja .....	53
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) .....	54
4.1.3 Uji Normalitas .....	55
4.1.4 Uji Asumsi Linearitas.....	56
4.1.5 Uji Mean.....	57
4.1.6 Uji Hipotesis.....	59
4.2 PEMABAHASAN .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 KESIMPULAN .....	69
5.2 SARAN.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Tipe OCB.....	<b>25</b>
<b>Gambar 2</b> Kerangka Konseptual.....	<b>40</b>
<b>Gambar 3</b> Kurva Normal Variabel Kepuasan Kerja .....	<b>58</b>
<b>Gambar 4</b> Kurva Normal Variabel Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b> Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	<b>41</b>
<b>Tabel 2</b> Karakteristik Populasi Penelitian .....	<b>44</b>
<b>Tabel 3</b> Blue Print Skala Kepuasan Kerja.....	<b>48</b>
<b>Tabel 4</b> Blue Print <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	<b>49</b>
<b>Tabel 5</b> Skala Likert.....	<b>50</b>
<b>Tabel 6</b> Distribusi Butir Skala Kepuasan Kerja.....	<b>53</b>
<b>Tabel 7</b> Distribusi Butir Skala Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	<b>54</b>
<b>Tabel 8</b> Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	<b>55</b>
<b>Tabel 9</b> Rangkuman Hasil Uji Linieritas .....	<b>56</b>
<b>Tabel 10</b> Rangkuman Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik .....	<b>57</b>
<b>Tabel 11</b> Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	<b>59</b>





## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> ALAT UKUR PENELITIAN.....	<b>76</b>
<b>Lampiran 2</b> DATA PENELITIAN.....	<b>84</b>
<b>Lampiran 3</b> HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	<b>89</b>
<b>Lampiran 4</b> HASIL UJI NORMALITAS .....	<b>96</b>
<b>Lampiran 5</b> UJI LINEARITAS.....	<b>98</b>
<b>Lampiran 6</b> UJI HIPOTESIS .....	<b>100</b>
<b>Lampiran 7</b> SURAT PENELITIAN.....	<b>102</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau instansi. Sebagai keunggulan kompetitif yang unik dan tidak dapat ditiru oleh pesaing, Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi aset utama dalam menghasilkan output yang optimal. Karyawan dengan tingkat loyalitas dan produktivitas yang tinggi memberikan manfaat besar bagi organisasi.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan aset penting yang berperan sebagai modal utama dalam menghadapi persaingan bisnis. Kompetisi antar perusahaan semakin ketat, tidak hanya di tingkat domestik tetapi juga dalam skala global. Dalam menghadapi tantangan tersebut, perusahaan perlu merumuskan strategi dan kebijakan manajemen yang tepat, terutama dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Organisasi yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul akan memiliki daya saing yang lebih kuat dalam menghadapi kompetisi (Sulistyawati, 2018).

Organisasi yang sukses membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang tidak hanya menjalankan tugas-tugas rutin, tetapi juga menunjukkan kinerja yang melampaui ekspektasi. Dalam lingkungan kerja yang dinamis saat ini, pekerjaan sering dilakukan secara tim, dengan menekankan fleksibilitas dan kerja sama. Hal ini juga berlaku di sebuah perusahaan manufaktur yang

bergerak di bidang produksi gula tebu, di mana efisiensi operasional sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku karyawan di bagian produksi.

Keberadaan sumber Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul tidak hanya berperan dalam pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga membentuk budaya kerja yang positif. Organisasi yang memiliki karyawan dengan tingkat Organizational citizenship behavior (OCB) yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional, sehingga menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. pengelolaan sumber daya manusia (SDM) saat ini menjadi suatu keharusan bagi perusahaan yang ingin berkembang, bukan lagi sekadar pilihan.

Salah satu aspek penting dari sumber Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas adalah perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Karyawan yang memiliki komitmen kuat terhadap organisasi cenderung menunjukkan perilaku Organizational citizenship behavior (OCB), seperti membantu rekan kerja, aktif dalam kegiatan organisasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela yang tidak tercantum dalam deskripsi kerja formal namun berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Aslan & Akmaluddin, 2022). Menurut Griffin & Moorhead (2019), Organizational Citizenship Behavior (OCB) mengacu pada tindakan individu yang memberikan kontribusi positif bagi organisasi. Individu dengan tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) tinggi cenderung bekerja melebihi ekspektasi tanpa mengharapkan imbalan finansial, seperti membantu rekan kerja saat terjadi

gangguan mesin atau mengambil inisiatif untuk membersihkan area kerja guna mendukung kelancaran produksi (Ahdiyana, 2013). Pada dasarnya Organizational citizenship behavior (OCB) adalah keinginan untuk berpartisipasi dengan tim guna mencapai tujuan bersama tanpa merugikan rekan kerja maupun organisasi serta semangat kolektif dan terhadap keberhasilan bersama.

Peningkatan Organizational citizenship behavior (OCB) dapat berdampak positif terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan, meningkatkan kinerja karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif. Dalam realitasnya, untuk dapat memiliki Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang kuat dibutuhkan faktor-faktor pendukung di dalam organisasi, karena Organizational citizenship behavior (OCB) tidak dengan sendirinya meningkat tanpa berinteraksi dengan faktor lain dan juga Organizational citizenship behavior merupakan perilaku sekarela ditempat kerja yang dilaksanakan oleh anggota secara bebas yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Lubis, dkk, 2020).

Dengan demikian, untuk mencapai tujuan perusahaan mengacu pada usaha untuk meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan menjadi lebih baik. Maka pentingnya perusahaan dalam mewujudkan keberhasilan perusahaan sehingga Organizational citizenship behavior (OCB) perlu diwujudkan dan ditingkatkan, dimana Organizational citizenship behavior (OCB) penting untuk keberhasilan dan kelangsungan perusahaan, sehingga

Organizational citizenship behavior (OCB) perlu dimunculkan dan ditingkatkan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan aspek penting dalam efektivitas kerja karyawan di berbagai organisasi, termasuk di Sumatera Utara. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat Organizational citizenship behavior (OCB) di wilayah ini masih bervariasi, dengan sebagian organisasi mengalami tingkat Organizational citizenship behavior (OCB) yang rendah. Sebuah studi di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara mengungkapkan bahwa hanya 26,9% pegawai yang memiliki tingkat Organizational citizenship behavior (OCB) sedang atau cukup (Dinas Kesehatan Sumut, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang yang luas untuk meningkatkan perilaku inisiatif karyawan diluar tugas formal mereka. Rendahnya Organizational citizenship behavior (OCB) ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya motivasi, minimnya dukungan dari pimpinan, ketidakpuasan kerja, hingga budaya organisasi yang tidak mendukung partisipasi aktif karyawan. Dalam lingkungan kerja yang dinamis, organisasi perlu mendorong faktor-faktor yang dapat meningkatkan Organizational citizenship behavior (OCB), seperti menciptakan hubungan kerja yang harmonis, memperkuat komunikasi antara atasan dan bawahan, serta memberikan penghargaan atas kontribusi yang bersifat sukarela.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi, keberadaan Organizational citizenship behavior (OCB) di kalangan karyawan sangat penting untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Meski demikian, faktor-faktor yang dapat mendorong Organizational citizenship behavior



(OCB) belum sepenuhnya dipahami, terutama pengaruh antara kepuasan kerja dengan Organizational citizenship behavior (OCB) itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan di PT. Medan Sugar Industri agar diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengaruh tersebut, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan Organizational citizenship behavior (OCB) karyawan melalui perbaikan kepuasan kerja.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi yang telah dilakukan yang melibatkan karyawan di PT. Medan sugar Industri, yaitu karyawan merasa puas dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan dan dorongan untuk bersemangat bekerja serta membuat perusahaan lebih maju dalam menghasilkan produksi.

Kemudia berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di PT. Medan Sugar Industri menunjukkan bahwa karyawan bagian produksi PT. Medan Sugar Industri memiliki kecenderungan Organizational citizenship behavior (OCB) yang bervariasi. Sebagian karyawan menunjukkan semangat kerja tinggi, bersedia membantu rekan yang mengalami kesulitan teknis, serta memiliki hubungan kerja yang baik antar rekan kerja. Dimana, Sebagian karyawan di PT. Medan Sugar Industri menunjukkan tingkat semangat kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Mereka tidak hanya menyelesaikan pekerjaannya dengan optimal, tetapi juga secara sukarela membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan teknis di lini produksi. Misalnya, saat ada karyawan baru yang belum terbiasa mengoperasikan mesin, rekan senior dengan inisiatif memberikan bimbingan tanpa diminta, guna

memastikan kelancaran proses produksi. Selain itu, hubungan antar karyawan terjalin dengan harmonis, ditunjukkan melalui komunikasi yang terbuka, saling menghargai, dan kerja sama tim yang solid. Lingkungan kerja seperti ini mencerminkan adanya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB), di mana karyawan menunjukkan kepedulian dan loyalitas yang melampaui deskripsi tugas formal mereka, sehingga turut mendukung produktivitas dan suasana kerja yang positif di perusahaan. Hal ini menunjukkan perilaku Organizational citizenship behavior (OCB) yang baik dan berdampak positif terhadap produktivitas.

Namun, terdapat pula karyawan yang menunjukkan perilaku Organizational citizenship behavior (OCB) sedang, Mereka cenderung bekerja hanya berdasarkan tugas pokok, ragu-ragu atau enggan untuk mengambil inisiatif tambahan, dimana, masih terdapat sejumlah karyawan yang menunjukkan kecenderungan untuk bekerja secara minimalis, yakni hanya sebatas menjalankan tugas pokok yang telah ditetapkan. Mereka cenderung enggan terlibat dalam aktivitas di luar deskripsi kerja formal, bahkan menunjukkan keraguan saat diminta membantu tugas tambahan yang sebenarnya mendukung kelancaran operasional tim. Misalnya, ketika terjadi kendala teknis ringan yang bukan menjadi tanggung jawab langsungnya, beberapa karyawan memilih untuk menunggu instruksi daripada mengambil inisiatif membantu menyelesaikannya. Sikap pasif ini menunjukkan rendahnya tingkat inisiatif dan partisipasi sukarela yang menjadi ciri utama dari perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Kurangnya dorongan untuk berkontribusi lebih dari kewajiban formal ini berpotensi menghambat sinergi tim, memperlambat penyelesaian masalah, serta menurunkan efisiensi kerja

secara keseluruhan.

Dalam hal ini dapat dilihat juga dari sikap karyawan yang tidak Organizational citizenship behavior (OCB) seperti kurangnya inisiatif untuk membantu rekan kerja seperti seorang karyawan di divisi produksi melihat rekan kerjanya mengalami kesulitan mengoperasikan mesin karena mengalami gangguan teknis, meskipun memiliki pengalaman dan pengetahuan yang cukup untuk membantu, karyawan tersebut memilih untuk tidak berinisiatif dan hanya fokus pada tugasnya sendiri. Perilaku ini menunjukkan kurangnya kepedulian terhadap rekan kerja karena karyawan tersebut tidak menunjukkan inisiatif untuk berkontribusi lebih yang seharusnya mencerminkan sikap Organizational citizenship behavior (OCB). Namun, ada juga sikap negatif terhadap perubahan ketika dalam proses produksi atau pengenalan teknologi baru, seorang karyawan menunjukkan sikap sering mengeluh terhadap rekan kerjanya serta menolak untuk beradaptasi di antara tim, sehingga membuat sikap negatif ini menghambat proses adaptasi tim dan menciptakan suasana kerja yang tidak produktif karena karyawan tersebut tidak berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang positif, sehingga seharusnya menjadi bagian dari sikap Organizational citizenship behavior (OCB).

Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat Organizational citizenship behavior (OCB) ini tampaknya dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja. tidak berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang positif, sehingga seharusnya menjadi bagian dari sikap Organizational citizenship behavior (OCB). Karyawan yang merasa dihargai dan didukung lebih cenderung menunjukkan Organizational citizenship behavior (OCB) yang lebih tinggi. Sebaliknya, beban kerja yang tidak seimbang, kurangnya

komunikasi pada rekan kerja, serta minimnya kontribusi sering kali menjadi penyebab rendahnya Organizational citizenship behavior (OCB).

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, organisasi dapat merancang kebijakan yang lebih efektif untuk mendukung pengembangan karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan untuk meningkatkan efisiensi dan mutu produksi. Pemberian kompensasi yang adil, pengakuan atas kerja ekstra, distribusi beban kerja yang merata, serta pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan operasional adalah beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya mendorong munculnya Organizational citizenship behavior (OCB).

Kepuasan kerja merupakan sebuah persepsi karyawan tentang pekerjaan mereka, oleh karena itu kepuasan kerja seseorang akan berbeda dengan lainnya. Kepuasan kerja dapat digambarkan dengan banyak indikator, seperti ke sesuaian gaji, fasilitas kerja, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan karyawan untuk maju, pengawasan oleh pimpinan dan juga pekerjaan itu sendiri (Lestari, et, al, 2018). Kepuasan seorang karyawan akan menentukan keperibadian karyawan itu sendiri, jika karyawan tidak merasa puas tentunya, karyawan akan tidak peduli kepada sesama pekerja, hal ini akan mengakibatkan terhambatnya hasil kerja karyawan, dan tujuan perusahaan dalam meningkatkan produktifitas maupun efektivitas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihombing, et.al (2019) menemukan bahwa salah satu faktor yang memperngaruhi meningkatnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam suatu organisasi adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, seperti kepuasan kerja. Kepuasan kerja seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi

menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu. Seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja.

Menurut Setiawan dan Ghazali (2016) kepuasan kerja merupakan kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Selain itu, kepuasan kerja merupakan keadaan emosional bagaimana seorang karyawan memandang pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu. Seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan yang dirasakan karyawan dalam bekerja merupakan suatu petunjuk bahwa karyawan memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugasnya. Bagi organisasi, kepuasan kerja harus mendapat perhatian dan pemenuhan. Kepuasan kerja bagi seorang karyawan merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan sikap positif terhadap pekerjaan. Perasaan puas dalam bekerja dapat menimbulkan dampak positif terhadap perilaku, misalnya tingkat kedisiplinan dan semangat kerja yang cenderung meningkat.

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang positif yang



dirasakan karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang dapat mencakup berbagai aspek seperti penghargaan, lingkungan kerja, hubungan antar karyawan, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pekerjaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan perilaku yang lebih kooperatif, dan lebih siap untuk berpartisipasi dalam aktivitas di luar tugas utama mereka.

Namun, untuk dapat mendorong terjadinya Organizational citizenship behavior (OCB), salah satu faktor yang sangat berpengaruh adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang positif yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaan mereka, yang dapat mencakup berbagai aspek seperti penghargaan, lingkungan kerja, hubungan antar karyawan, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam pekerjaan.

Kepuasan kerja mampu mendorong munculnya Organizational citizenship behavior (OCB) karena karyawan yang puas akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerja, dan menunjukkan kinerja yang melampaui perkiraan normal. serta memberikan penghargaan atas kontribusi yang bersifat sukarela. Dengan demikian, peningkatan (OCB) dapat berdampak positif terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan, meningkatkan kinerja karyawan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif. Dalam realitasnya, untuk dapat memiliki Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang kuat dibutuhkan faktor-faktor pendukung di dalam organisasi, karena Organizational citizenship behavior (OCB) tidak dengan sendirinya meningkat tanpa berinteraksi dengan faktor lain dan juga Organizational citizenship behavior merupakan perilaku sekarela ditempat kerja yang

dilaksanakan oleh anggota secara bebas yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi yang jika dilaksanakan oleh anggota akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Lubis, dkk, 2020).

Karyawan yang puas juga akan lebih patuh dalam melaksanakan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan. Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu atau tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya.

Upaya agar Organizational citizenship behavior (OCB) dapat terjalin pada setiap karyawan yaitu menumbuhkan kepuasan karyawan dalam bekerja, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sulistyawati (2018) menemukan bahwa Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan salah satu bentuk perilaku prososial yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu. Organizational citizenship behavior (OCB) ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Penelitian tentang hubungan kepuasan kerja terhadap Organizational citizenship behavior (OCB) telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2021) mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational citizenship behavior (OCB). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, semakin besar kemungkinan mereka untuk menunjukkan perilaku ekstra peran dalam organisasi, seperti membantu kerja, bersikap proaktif, serta mendukung lingkungan kerja yang positif. Dengan kata

lain, kepuasan kerja tidak hanya pada kesejahteraan individu, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas dan berkelanjutan organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi lebih dari sekedar tugas yang diwajibkan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yoon dan Jung (2015) mengatakan juga bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational citizenship behavior (OCB) yang juga menyatakan bahwa kepuasan kerja berkontribusi terhadap peningkatan Organizational citizenship behavior (OCB). Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka lebih cenderung menunjukkan perilaku extra peran, seperti membantu rekan kerja, bersikap proaktif, serta mendukung lingkungan kerja yang positif. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas dan berkelanjutan organisasi secara keseluruhan. Temuan ini semakin memperkuat pemahaman bahwa lingkungan kerja yang mampu meningkatkan kepuasan karyawan akan mendorong perilaku positif yang bermanfaat bagi organisasi (Hakimdkk, 2017).

Dengan demikian, penting bagi perusahaan untuk memahami sejauh mana kepuasan kerja memengaruhi Organizational citizenship behavior (OCB), khususnya di bagian produksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan di PT. Medan Sugar Industri, serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan Organizational

citizenship behavior (OCB) melalui peningkatan kepuasan kerja.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan PT. Sugar Medan Industri?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan PT. Sugar Medan Industri.

## 1.4 Hipotesis Penelitian

Adanya pengaruh positif antara variabel kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sehingga apabila semakin tinggi pengaruh kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Begitu juga sebaliknya, apabila semakin rendah pengaruh kepuasan kerja maka semakin rendah pula *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mendorong munculnya perilaku ekstra peran (extra-role behavior) pada karyawan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji dinamika perilaku

organisasi, serta memperkaya kajian pustaka mengenai variabel-variabel yang memengaruhi OCB.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Karyawan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja pribadi, misalnya dengan cara lebih aktif menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun atasan, memanfaatkan peluang pengembangan diri, serta berusaha melihat aspek positif dari pekerjaan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, karyawan akan terdorong untuk menunjukkan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB), seperti membantu rekan kerja, menjaga dan berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan. Hal ini bukan hanya meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga mengembangkan citra profesional karyawan itu sendiri.

#### **2. Bagi Perusahaan (PT. Medan Sugar Industri)**

Penelitian ini memberikan informasi penting bagi manajemen perusahaan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan kerja, seperti memberikan sistem penghargaan (reward & recognition) yang adil, menyusun program pelatihan serta pengembangan karier, memperkuat komunikasi antara atasan dan bawahan.

Dengan meningkatnya kepuasan kerja, perusahaan akan memperoleh karyawan yang lebih loyal, kooperatif, dan proaktif dalam bekerja, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan keberlanjutan perusahaan.

#### **3. Bagi Penelitian Selanjutnya**

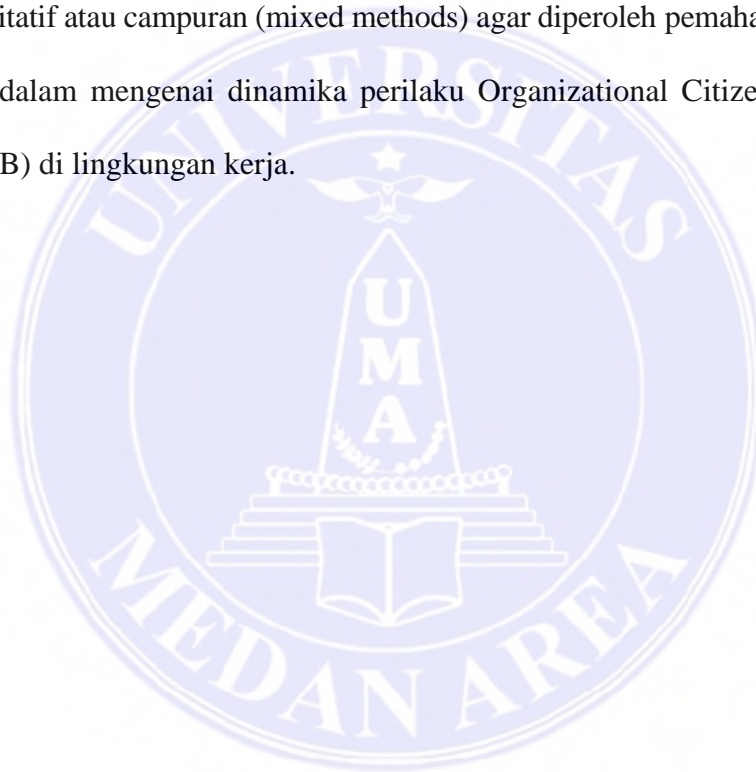
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© 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



Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti lain untuk meneliti faktor-faktor lain yang juga memengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB), seperti motivasi kerja, kepemimpinan atau komitmen organisasi. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas objek penelitian pada perusahaan lain atau sektor industri berbeda, sehingga temuan mengenai hubungan kepuasan kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat lebih bersifat generalis. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif atau campuran (mixed methods) agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) di lingkungan kerja.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

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

Manusia adalah makhluk organisasional karena sejak lahir manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Organisasi dibentuk untuk kepentingan manusia (antroposentris), organisasi sebenarnya diciptakan untuk orang, bukan orang untuk organisasi. Menurut Naway (2018) Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan salah satu bentuk perilaku prososial. Sedangkan Schnake sebagaimana dikutip Alotaibi, mengartikan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai “functional, extra-role, prosocial behavior, directed at individuals, group, and/or an organization.” Hal ini menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai fungsional, ekstra peran, perilaku prososial, mengarahkan individu, kelompok atau organisasi.

Menurut Aslan & Akmaluddin (2022) mendefinisikan perilaku Organizational Citizenship Behavior sebagai sebuah perilaku yang diskresioner, tidak langsung atau eksplisit diakui oleh persyaratan normal pekerjaan, namun secara agregat dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Griffin dan Moorhead (2019) juga mengemukakan bahwa perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) mengacu pada perilaku individu yang memberikan kontribusi positif secara keseluruhan untuk organisasi.

Menurut Naway (2018) menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (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 Organizational Citizenship Behavior (OCB) merefleksikan perilaku di luar peran dan tanggung jawab anggota organisasi yang sewajarnya.

Selanjutnya, menurut Agustina et.al (2023) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang dilakukan karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukan dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukan serta tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan karyawan. Dasar dari *Organizational Citizenship Behavior* yaitu adanya kecenderungan karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh dalam bekerja.

Rostiawati (2020) Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi. Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang bersifat suka rela terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Organizational Citizenship Behavior (OCB) melibatkan beberapa perilaku individu yang meliputi perilaku menolong sesama anggota organisasi, kerelaan melakukan pekerjaan tambahan, menjunjung prosedur dan aturan kerja. Perilaku sukarela karyawan tersebut merupakan perilaku sosial yang positif dan memberikan suatu nilai tambah yang positif bagi karyawan dan organisasi. Organisasi yang sukses adalah organisasi yang membutuhkan karyawan yang mau melakukan pekerjaan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Apalagi dalam dunia kerja yang dinamis pada saat ini sangatlah kompleks pelaksanaan tugas akan lebih baik

dikerjakan oleh tim, fleksibilitas tim sangatlah penting.

Menurut Kusumajati (2014) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku sukarela yang melebihi kebutuhan dasar pekerja seperti membantu rekan kerja dan sopan kepada orang lain, yang menguntungkan organisasi dan tidak berkaitan dengan sistem kompensasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diketahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku sukarela karyawan yang dilakukan di luar tugas formal dan deskripsi pekerjaan, tidak secara langsung memperoleh imbalan, namun memberi kontribusi positif bagi efektivitas organisasi, seperti membantu rekan kerja, menaati aturan, menjaga sikap, dan berpartisipasi aktif dalam organisasi.

### **2.1.2 Faktor-Faktor *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* cukup kompleks dan sering terkait satu sama lain. Aslan (2022) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan sikap kewargaorganisasian yang berkaitan dengan kinerja kontekstual dimana memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Dalam hal ini Aslan dan Akmaluddin (2022) mengutarakan peningkatan *Organizational citizenship behavior (OCB)* dipengaruhi oleh dua faktor:

#### **1. Faktor internal**

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

- b. Komitmen Organisasi, komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.
  - c. Kepribadian, bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) mereka.
  - d. Moral Karyawan, moral berasal dari bahasa latin yaitu mores yang berarti tabiat atau kelakuan.
  - e. Motivasi, motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana dipersyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.
2. Faktor eksternal
- a. Gaya kepemimpinan, gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
  - b. Kepercayaan pada pimpinan, Kepercayaan atau trust ialah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian.
  - c. Budaya organisasi, budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu Menurut Podsakoff, Organ, MacKenzie (2006):

- a. Budaya dan iklim organisasi terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi yang dapat



memunculkan *organizational citizenship behavior* di kalangan karyawan. Iklim organisasi diartikan sebagai pendapat karyawan terhadap keseluruhan lingkungan sosial dalam perusahaannya yang dianggap mampu memberikan suasana mendukung bagi karyawan dalam melakukan karyawanannya. Istilah ini juga digunakan untuk menggambarkan sejauh mana jumlah subsistem dalam organisasi berinteraksi dengan anggota organisasi serta lingkungan eksternalnya.

- b. Suasana hati (*mood*). Menurut George dan Brief (1992) bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain tergantung pada suasana hati orang tersebut. Suasana hati (*mood*) juga dipengaruhi oleh situasi. Misalnya seperti hubungan interpersonal yang baik di tempat kerja, budaya ataupun iklim organisasi yang menyenangkan, ataupun perlakuan adil yang diterima oleh karyawan dari atasannya. Hal tersebut akan dapat memunculkan suasana hati yang positif sehingga mereka secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain.
- c. Persepsi terhadap dukungan organisasional Karyawan yang mempersepsikan bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal balik terhadap organisasi dengan memunculkan perilaku *organizational citizenship*.
- d. Jenis kelamin, hasil studi menunjukkan bahwa jenis kelamin mempengaruhi terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ada perbedaan yang signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar daripada pria.
- e. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, kualitas interaksi

UNIVERSITAS MEDAN AREA atasan-bawahan merupakan prediktor *Organizational citizenship behavior*

(OCB). menyatakan bahwa apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi, maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh atasan mereka.

Berdasarkan uraian di atas adapu faktor-faktor dari *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang muncul di luar kewajiban formal pekerjaan dan tidak secara langsung dihargai oleh sistem organisasi, namun memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas organisasi. Organizational citizenship behavior (OCB) dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral, dan motivasi, serta faktor eksternal seperti gaya kepemimpinan, kepercayaan pada pimpinan, suasana hati, dukungan organisasi, kualitas interaksi atasan-bawahan, dan karakteristik individu seperti jenis kelamin.

### 2.1.3 Aspek-Aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat beberapa persamaan dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang telah disajikan oleh para peneliti dari berbagai literature. Konstruk Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam penelitian ini dibagi menjadi empat dimensi cara pengukurannya, yaitu (Ashlan, 2022):

1. *Altruisme*, perilaku sukarela dalam membantu pekerjaan orang lain yang berhubungan dengan operasional dari organisasi tersebut, contoh membantu teman sejawat dalam menyelesaikan tugasnya.
2. *Courtesy*, perilaku dari seorang karyawan untuk mencegah permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi. Contoh menjaga hubungan antar pekerja melalui

manajemen konflik yang baik dan menghindari konflik antar teman sejawat.

3. *Sportmanship*, sikap toleransi dari seorang pekerja terhadap kondisi lingkunganm kerja atau iklim organisasi. Contoh tidak membesar-besarkan permasalahan yang terjadi dan tidak mencari kesalahan orang lain.
4. *Civic virtue*, perilaku partisipatif yang terdapat pada anggota organisasi dalam aktivitas organisasi. Contoh ikut andil bekerja pada aktivitas organisasi seperti ceremonial atau perayaan tertentu.

Selain itu menurut Kusumajati (2014) aspek-aspek Organizational Citizenship Behavior (OCB) antara lain: yaitu:

1. *Altruism*, altruism dalam konteks Organizational Citizenship Behavior (OCB) merujuk pada perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan dengan memberikan bantuan atau dukungan kepada rekan kerja yang membutuhkan, meskipun ini bukan bagian dari tugas resmi mereka. Bentuknya bisa berupa membantu rekan kerja yang kesulitan atau memberikan solusi terhadap masalah yang tidak terkait langsung dengan pekerjaan mereka
2. *Conscientiousness*, karyawan yang menunjukkan conscientiousness akan bekerja dengan disiplin, teliti, dan lebih dari yang diharapkan. Mereka cenderung datang tepat waktu, menyelesaikan tugas dengan baik, dan menjaga standar kerja yang tinggi, meskipun hal tersebut tidak selalu tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.
3. *Sportsmanship*, *Sportsmanship* mencerminkan sikap positif terhadap tempat kerja, meskipun menghadapi kesulitan, keluhan, atau ketidaknyamanan. Karyawan yang menunjukkan sportsmanship tidak mengeluh atau meributkan masalah kecil dan tetap menjaga sikap profesional serta positif.
4. *Courtesy*, *Courtesy* adalah perilaku yang melibatkan usaha untuk menghindari

konflik dengan rekan kerja dan memelihara hubungan yang baik dengan mereka. Ini termasuk menghargai waktu dan tugas orang lain, menghindari gangguan yang tidak perlu, dan memperlakukan rekan kerja dengan sopan santun.

5. *Civic virtue*, *Civic virtue* merujuk pada perilaku yang mencerminkan partisipasi aktif karyawan dalam kegiatan organisasi di luar pekerjaan sehari-hari mereka. Ini bisa termasuk hadir dalam rapat, memberikan masukan pada keputusan strategis, atau terlibat dalam inisiatif yang berhubungan dengan kebijakan atau tujuan organisasi.

Berdasarkan berbagai literatur, dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang dilakukan di luar tugas formalnya, tidak secara langsung memperoleh penghargaan, tetapi berkontribusi positif terhadap efektivitas dan kelancaran organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam penelitian ini mencakup empat dimensi utama, yaitu *altruism* (membantu rekan kerja secara sukarela), *courtesy* (menjaga hubungan baik dan mencegah konflik), *sportsmanship* (menunjukkan sikap positif dan toleran terhadap kondisi kerja yang kurang ideal), serta *civic virtue* (berpartisipasi aktif dalam kegiatan dan kepedulian terhadap kemajuan organisasi).

#### 2.1.4 Tipe *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam suatu organisasi dapat dikategorikan berdasarkan seberapa sering dan sejauh mana karyawan menunjukkan perilaku sukarela yang berkontribusi positif terhadap organisasi. Secara umum, tipe *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dibagi menjadi tiga kategori utama (Ashlan, 2022):

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Tinggi yaitu karyawan secara aktif dan konsisten menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB),

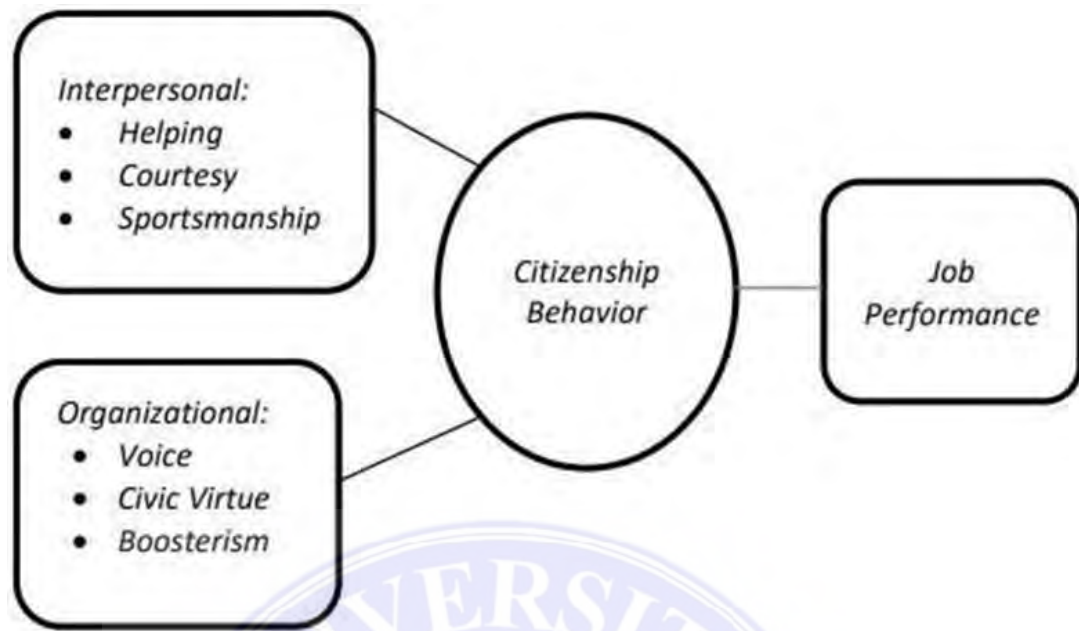
seperti membantu rekan kerja, berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, serta menunjukkan loyalitas dan kepedulian terhadap perusahaan. Perusahaan dengan tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) tinggi cenderung memiliki budaya kerja yang positif, hubungan kerja yang harmonis, dan kinerja organisasi yang lebih baik.

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sedang* yaitu karyawan menunjukkan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam beberapa aspek tetapi belum konsisten. Faktor-faktor seperti kepuasan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi dapat memengaruhi tingkat Organizational Citizenship Behavior (OCB) di kategori ini.
3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Rendah* yaitu karyawan cenderung hanya menjalankan tugas utama mereka tanpa menunjukkan inisiatif tambahan untuk membantu organisasi atau rekan kerja. Kurangnya kepuasan kerja, hubungan kerja yang kurang harmonis, atau kepemimpinan yang kurang mendukung bisa menjadi penyebab rendahnya Organizational Citizenship Behavior (OCB). Dan dalam organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) rendah, kinerja tim bisa terhambat, komunikasi internal kurang efektif, dan motivasi kerja karyawan menurun.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku bebas dimana anggota memberikan kontribusi untuk lingkungan psikologis dan sosial organisasi dalam melakukan tugas dan fungsinya yang tidak ada dalam bagian pekerjaannya atas kesadaran sendiri.

Lebih lanjut (Colquitt, 2015) menjelaskan tipe citizenship behavior yang dapat dilihat pada gambar berikut:





**Gambar 1** Tipe OCB

Perilaku kewarganegaraan interpersonal merupakan pekerjaan yang melampaui harapan normal untuk membantu, mendukung, dan mengembangkan rekan kerja dan kolega seperti (Colquitt, 2015) :

1. *Helping* (membantu) berperilaku menolong rekan kerja yang punya beban kerja berat.
2. *Courtesy* (sopan santun) berperilaku sopan dalam memberi informasi kepada rekan kerja tentang hal-hal yang relevan bagi mereka.
3. *Sportsmanship* (sikap sportif) mempertahankan sikap yang baik dengan rekan kerja, bahkan ketika mereka telah melakukan sesuatu yang menjengkelkan atau ketika organisasi mengalami masa-masa sulit.

Kategori kedua perilaku kewarganegaraan merupakan perilaku yang melampaui harapan normal dalam meningkatkan kinerja organisasi serta mempertahankan organisasi dan menjadi loyal terhadapnya (Naway 2018), Misalnya:

1. *Voice* (Suara), berbicara dan menawarkan saran yang konstruktif untuk perubahan.
2. *Civic Virtue* (berbuat kebaikan) dan berpartisipasi secara sukarela dalam operasi perusahaan pada tingkat yang lebih tinggi dengan menghadiri pertemuan dan fungsi sukarela.
3. *Boosterism*, artinya pegawai mewakili organisasi untuk memperkenalkan hal-hal yang positif dan mempromosikan organisasinya bahwa organisasinya kompeten.

Berdasarkan deskripsi konseptual di atas, maka dapat disintesis bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan formal, namun memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas, lingkungan sosial, dan psikologis organisasi. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat dikategorikan ke dalam tiga tingkatan, yaitu tinggi (ditunjukkan secara konsisten melalui perilaku membantu, berpartisipasi, dan loyalitas), sedang (ditunjukkan sebagian namun belum konsisten), dan rendah (karyawan hanya berfokus pada tugas formal tanpa kontribusi ekstra).

#### **2.1.5 Ciri-Ciri *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela karyawan yang tidak tercantum secara formal dalam deskripsi pekerjaan, tetapi berkontribusi terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan kajian Organ (2018), terdapat beberapa ciri utama OCB, antara lain:

1. *Altruism* (Altruisme)

UNIVERSITAS MEDAN AREA Perilaku membantu rekan kerja atau atasan dalam menyelesaikan

tugas tanpa diminta, seperti memberikan dukungan, bimbingan, atau solusi terhadap permasalahan kerja.

## 2. *Conscientiousness* (Kepatuhan dan Tanggung Jawab)

Ditunjukkan melalui kedisiplinan, ketepatan waktu, serta kesediaan untuk menaati aturan dan prosedur organisasi secara konsisten melebihi standar minimal yang ditetapkan.

## 3. *Courtesy* (Sikap Sopan dan Menghargai)

Melibatkan perilaku mencegah terjadinya konflik dengan cara menjaga hubungan baik, menghormati rekan kerja, dan menginformasikan hal-hal penting yang dapat memengaruhi pekerjaan orang lain.

## 4. *Sportsmanship* (Sportivitas)

Kesediaan untuk tetap positif meskipun menghadapi situasi yang tidak menyenangkan di lingkungan kerja, serta menghindari keluhan berlebihan yang dapat menurunkan semangat kerja tim.

## 5. *Civic Virtue* (Kebajikan Organisasional)

Keterlibatan aktif dalam kegiatan organisasi, seperti menghadiri rapat, memberikan masukan, dan peduli terhadap perkembangan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian terbaru memberikan perspektif yang lebih kontemporer mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ciri-ciri *Organizational citizenship*

*behavior* (OCB) menurut Bolino et al. (2024), antara lain:

### 1. Individual Initiative Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Perilaku sukarela yang menuntut komitmen ekstra di luar tuntutan formal pekerjaan, misalnya lembur, menghadiri acara organisasi di luar jam kerja, atau mengambil tugas tambahan. Ciri ini menunjukkan bahwa Organizational citizenship behavior (OCB) dapat memperluas peran karyawan, tetapi juga berpotensi mengganggu keseimbangan kerja–keluarga.

### 2. Citizenship Communication Strategies

Organizational citizenship behavior (OCB) bukan hanya soal tindakan, tetapi juga bagaimana karyawan mengkomunikasikan keterlibatannya. Ada lima strategi komunikasi utama:

- Justification: memberi alasan pentingnya Organizational citizenship behavior (OCB).
- Excuse-making: menyatakan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai hal yang tidak dapat dihindari.
- Requesting support: meminta dukungan pasangan atau keluarga.
- Minimization: mereduksi kesan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) menjadi beban.
- Compensation: menjanjikan kompensasi atas waktu/energi yang hilang.

### 3. Work–Family Interface

Organizational citizenship behavior (OCB) dipahami sebagai perilaku yang berdampak lintas domain, tidak hanya pada organisasi tetapi juga pada kehidupan pribadi. Karyawan dapat mengalami konflik peran akibat keterlibatan yang tinggi dalam Organizational citizenship

behavior (OCB), sehingga penting adanya kesadaran akan dampak ganda:

- Positif: peluang pengembangan diri dan kontribusi organisasi.
- Negatif: potensi beban tambahan, berkurangnya waktu atau energi untuk keluarga.

Adapun kesimpulan dari uraian di atas adalah Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang tidak tercantum dalam deskripsi formal pekerjaan, tetapi mendukung efektivitas organisasi. Organizational citizenship behavior (OCB) mencakup membantu rekan kerja, disiplin melampaui standar, menjaga hubungan baik, bersikap sportif, dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi.

Dalam perspektif kontemporer, Organizational citizenship behavior (OCB) juga dipahami sebagai perilaku ekstra-role yang berdampak tidak hanya pada organisasi, tetapi juga pada keseimbangan kerja–keluarga, meliputi inisiatif individu, strategi komunikasi kewargaan, dan interaksi kerja–keluarga.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja berharap dapat memperoleh kepuasan dari tempat kerjanya. Pada umumnya kepuasan kerja adalah suatu hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda- beda. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan akan termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan.



Menurut Sutrisno (2019) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Menurut Wibowo (2016) Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja.

Nurhayati (2016) mengemukakan bahwa Kepuasan Kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Prayogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaannya.

Mangkunegara (2019) kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang di dapatnya). Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kepuasan kerja adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang ditunjukkan melalui perasaan senang, penerimaan, dan keterlibatan dalam pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan individu dengan kondisi nyata pekerjaan seperti imbalan, hubungan kerja, pengembangan diri, dan lingkungan kerja.

### 2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju.

Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2. Keamanan kerja.

Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.

3. Gaji.

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4. Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.

5. Pengawasan

Pengawasan sekaligus atasannya, Pengawasan yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

6. Faktor instrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7. Kondisi kerja

Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

#### 8. Iklim Organisasi

Merupakan sebuah gambaran suasana internal lingkungan organisasi yang dirasakan oleh para anggota organisasi selama mereka beraktivitas dalam rangka untuk tercapainya tujuan organisasi.

#### 9. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

#### 10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Hariandja (2015), mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan beberapa aspek, yaitu:

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan rasa adil.
2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan sekerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang adapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam

pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang

atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

5. Promosi, yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
6. Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.

Berdasarkan uraian teoritis diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul dari penilaian atas berbagai aspek pekerjaan, baik yang bersifat intrinsik maupun ekstrinsik. Kepuasan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, kondisi dan iklim organisasi, pengawasan, hubungan dengan rekan kerja, komunikasi, fasilitas, serta lingkungan kerja, yang secara keseluruhan menentukan sejauh mana pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai individu

### **2.2.3 Ciri-Ciri Kepuasan Kerja**

Ciri-ciri kepuasan kerja menggambarkan bagaimana seseorang yang puas dalam pekerjaannya biasanya menunjukkan sikap dan perilaku tertentu. Berikut adalah beberapa ciri utama kepuasan kerja (Setiono & Sustiyatik, 2020):

1. Kepuasan Tinggi yaitu karyawan sangat puas dengan pekerjaannya, menunjukkan kinerja optimal, dan loyal terhadap perusahaan.
2. Kepuasan Sedang yaitu karyawan merasa cukup puas, tetapi masih memiliki keinginan untuk peningkatan atau perubahan dalam beberapa aspek pekerjaan.
3. Kepuasan Rendah yaitu karyawan merasa kurang puas, yang dapat menyebabkan stres kerja, rendahnya produktivitas, atau bahkan keinginan

untuk keluar dari pekerjaan.

Selanjutnya, menurut Hidayat (2019) menemukan ciri-ciri kepuasan kerja antara lain:

1. Kepuasan Penuh yaitu karyawan merasa semua kebutuhannya terpenuhi dari pekerjaannya, baik dari segi finansial, lingkungan kerja, maupun aspek psikologis.
2. Kepuasan Sebagian yaitu karyawan puas dalam beberapa aspek pekerjaan, tetapi masih ada kebutuhan yang belum terpenuhi.
3. Ketidakpuasan yaitu karyawan merasa banyak aspek dalam pekerjaannya tidak memenuhi kebutuhannya, sehingga muncul rasa frustrasi dan demotivasi.

Berdasarkan uraian teoritis diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah kondisi psikologis positif yang dialami karyawan ketika pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai yang dianggap penting, baik secara finansial, sosial, maupun psikologis. Tingkat kepuasan kerja dapat terlihat dari beberapa ciri, yaitu kepuasan tinggi (ditandai dengan kinerja optimal, loyalitas, dan perasaan terpenuhi), kepuasan sedang atau sebagian (kepuasan hanya pada aspek tertentu, sementara aspek lain masih membutuhkan perbaikan), serta kepuasan rendah atau ketidakpuasan (ditandai dengan stres, rendahnya motivasi, dan kecenderungan meninggalkan pekerjaan).

#### **2.2.4 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Tasios dan Giannouli (2017) yaitu:

1. Sifat Pekerjaan (*Work*)

Sifat pekerjaan adalah sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hati nurani. Dimana pekerjaan yang dilakukan dapat dinikmati atau bisa jadi



tidak dapat dinikmati

2. Gaji (*Pay*)

Upah adalah bayaran yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan terhadap apa yang sudah dikerjakan pada perusahaan.

3. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah kesempatan untuk meningkatkan jabatan karyawan yang diberikan oleh perusahaan.

4. Supervisi (*Supervision*)

Supervisi atau kepemimpinan merupakan dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi atau memberikan bantuan teknis terkait penugasan yang diberikan.

5. Rekan Kerja (*Co-workers*)

Rekan kerja adalah sekelompok orang yang berada dalam satu perusahaan. Aspek ini mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama.

Herzberg (2018) mengemukakan beberapa aspek kepuasan kerja antara lain:

1. Prestasi kerja Keberhasilan karyawan menyelesaikan tugas serta mencapai prestasi yang tinggi. Hal ini berkaitan dengan karyawan dalam menghasilkan output yang lebih baik bagi perusahaan, berkualitas, dan tepat waktu.
2. Pengakuan Besar kecilnya penghormatan atau pengakuan dari atasan yang diberikan kepada karyawan atas kinerjanya. Hal ini berkaitan dengan ada atau tidaknya kemampuan atasan untuk mendengar, memahami, dan mengakui pendapat atas hasil pekerjaan karyawan.
3. Pekerjaan itu sendiri Besar kecilnya tantangan yang dirasakan oleh karyawan, minat terhadap pekerjaan, perhatian terhadap keselamatan kerja, variasi di

dalam pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan rasa memiliki terhadap organisasi.

4. Tanggung jawab Besar kecilnya beban dan tanggung jawab yang diemban atau dimiliki karyawan terhadap tugasnya. Karyawan yang diberikan tanggungjawab yang sesuai dengan kemampuannya membuat karyawan merasa dipercaya.
5. Promosi Kesempatan untuk maju atau memperoleh peningkatan jabatan dalam karir selama bekerja. Adanya kesempatan yang sama yang dimiliki oleh seluruh karyawan untuk dapat memperoleh peningkatan jabatan.
6. Pengembangan potensi individu Ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengembangan diri atau peningkatan kemampuan karyawan selama bekerja. Berkaitan dengan ada atau tidaknya pelatihan maupun kegiatan yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan maupun pengalaman karyawan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kepuasan kerja yaitu kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif yang timbul dari penilaian karyawan terhadap pekerjaannya, dimana pekerjaan dipersepsikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan rasa bermakna. Kepuasan kerja tercermin melalui aspek sifat pekerjaan, gaji, promosi, supervisi, dan hubungan dengan rekan kerja, serta diperkuat dengan aspek prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kesempatan promosi, dan pengembangan potensi individu. Dengan demikian, kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor finansial, tetapi juga faktor psikologis, sosial, dan peluang pengembangan diri yang mampu meningkatkan motivasi serta komitmen karyawan terhadap organisasi.

### 2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merujuk pada perasaan positif yang muncul ketika individu merasa pekerjaannya memenuhi harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai pribadinya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi untuk berkontribusi secara sukarela di luar tugas pokok mereka (Muhdar, 2015).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan konsistensi bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan munculnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan. Organ (2018), menjelaskan bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai faktor pendorong munculnya perilaku ekstra-role, karena karyawan yang puas cenderung memiliki afeksi positif terhadap pekerjaannya, yang kemudian mendorong mereka untuk secara sukarela memberikan kontribusi lebih kepada organisasi. Hal ini diperkuat oleh Podsakoff et al (2018), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu prediktor paling signifikan dari Organizational Citizenship Behavior (OCB), di mana karyawan dengan tingkat kepuasan tinggi lebih cenderung membantu rekan kerja, menjaga keharmonisan lingkungan kerja, serta mendukung kebijakan organisasi meskipun tidak diwajibkan secara formal.

Lebih lanjut, Colquitt et al. (2019), menegaskan bahwa kepuasan kerja memengaruhi kinerja kontekstual yang salah satunya tercermin dalam perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Dalam perspektif mereka, ketika karyawan merasa kebutuhan psikologis dan sosialnya terpenuhi, maka akan timbul

rasa memiliki terhadap organisasi yang mendorong munculnya perilaku kooperatif, loyalitas, serta kepedulian terhadap kemajuan perusahaan.

Penelitian terbaru oleh Kim & Park (2020), juga menemukan bahwa kepuasan kerja tidak hanya meningkatkan Organizational Citizenship Behavior (OCB), tetapi juga berperan dalam memperkuat hubungan sosial antar karyawan. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, karyawan lebih mudah membangun hubungan interpersonal yang sehat, yang pada akhirnya menciptakan sinergi positif dalam tim kerja dan meningkatkan efektivitas organisasi.

Dengan demikian, kepuasan kerja dapat dipandang sebagai fondasi penting dalam membangun budaya organisasi yang sehat. Perusahaan yang mampu menciptakan kepuasan kerja melalui penghargaan yang adil, komunikasi yang terbuka, serta kesempatan pengembangan karier akan lebih mudah menumbuhkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) secara konsisten di kalangan karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan D. W. , Organ et al. (2019), yang menekankan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) lahir dari kondisi afektif positif yang bersumber pada kepuasan kerja, sehingga organisasi perlu secara serius memperhatikan faktor-faktor penunjang kesejahteraan karyawan.

Hal sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2020) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada karyawan Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Brandan dengan total sumbangan sebesar tujuh puluh lima persen. Pengaruh tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pengaruh kepuasan kerja maka semakin tinggi pula organizational citizenship behavior pada karyawan RS Pertamina Pangkalan Brandan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yulianto (2021) menemukan bahwa meningkatnya kepuasan kerja pegawai menyebabkan Organizational Citizenship Behavior (OCB) islam yang dimiliki pegawai juga meningkat. Organizational Citizenship Behavior (OCB) Islam identik dengan sifat ikhlas bekerja dengan niat beribadah karena Allah selain untuk mencari nafkah di dunia.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sihombing & Sitanggang (2019) menemukan bahwa Organisasi yang memiliki karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior yang baik, akan mencapai produktifitas yang tinggi. Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang baik akan bekerja dengan kesadaran sendiri, bukan karena diawasi atau terpaksa, bersedia membantu rekan kerja yang beban tugasnya banyak, sulit atau berperilaku secara sukarela untuk berkontribusi melebihi tugas dan tanggung jawabnya. Bekerja dengan kesadaran sendiri berarti mencintai pekerjaannya, bekerja dengan senang hati, baik karena pekerjaan itu sesuai dengan harapan karyawan atau karena situasi yang mendukung. Perilaku demikian menggambarkan nilai tambah karyawan yang pada akhirnya akan membantu organisasi untuk mencapai produktifitas yang lebih baik.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Ketika karyawan merasa dihargai, memperoleh kompensasi yang adil, serta bekerja dalam lingkungan yang kondusif, mereka cenderung menunjukkan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) seperti membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja yang harmonis, serta meningkatkan produktivitas perusahaan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat mengurangi motivasi karyawan

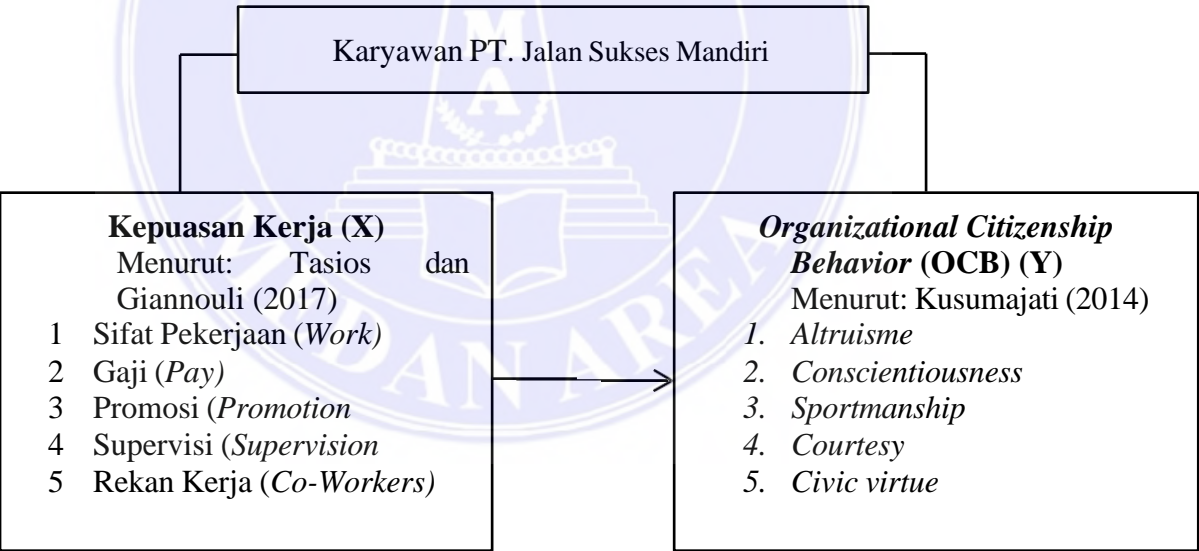


untuk menunjukkan perilaku ekstra tersebut (Mujaroh’ah et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian relevan maka demikian, organisasi perlu memastikan bahwa kepuasan kerja karyawan tetap terjaga melalui kebijakan yang mendukung kesejahteraan mereka, seperti memberikan penghargaan yang adil, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta memberikan peluang pengembangan karier. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam organisasi pun dapat semakin berkembang, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.4 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Kerangka Konseptual

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun penelitian ini dilaksanakan di PT. Medan Sugar Industri di bulan Juli 2025, Penelitian ini dilakukan di PT. Medan Sugar Industri di Jl. Pulau Tanah Masa II, Sampali, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371 dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 1** Waktu Pelaksanaan Penelitian

No.	Keterangan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Penyusunan Proposal Penelitian						
2	Seminar Proposal						
3	Revisi Seminar Proposal						
4	Pengajuan Surat Izin Penelitian						
5	Pengumpulan Data						
6	Pengolahan Data						
7	Uji Validitas dan Reliabilitas						
8	Penyusunan Skripsi						
9	Seminar Hasil						
10	Pengumpulan Skripsi						
11	Sidang Skripsi						

### 3.2 Bahan dan Alat Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa kertas dan alat tulis, kuesioner yang diterapkan menggunakan metode skala likert untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini. Peneliti memberikan angket kuesioner kepada setiap karyawan PT. Medan Sugar Industri. Selanjutnya, setiap karyawan mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan kerahasiaan responden di jaga oleh peneliti. Selain itu, alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Software komputer yaitu *Microsoft Word* dan *Excel* serta uji statistika yakni *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Kemudian hasil data penelitian yang didapatkan dipindahkan ke *Microsoft Excel*.

### 3.3 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisa asosiatif. Penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Oleh karena itu, dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan dihubungkan yakni Kepuasan Kerja (X) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

Penelitian kuantitatif adalah sebuah penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variabel-variabel diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar. Punch (dalam Ali, Makhrus M. dkk, 2022).

### 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Adapun definisi operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitiannya ini dapat dilihat pada tabel berikut:

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

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela karyawan yang dilakukan di luar tugas formal dan deskripsi pekerjaan, tidak secara langsung memperoleh imbalan, namun memberi kontribusi positif bagi efektivitas organisasi, seperti membantu rekan kerja, menaati aturan, menjaga sikap, dan berpartisipasi aktif dalam organisasi. Berdasarkan aspek menurut (Ashlan, 2022) yaitu, *Altruism, Courtesy, Conscientiousness, Sportmanship, Civic Virtue*.

#### 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang ditunjukkan melalui perasaan senang, penerimaan, dan keterlibatan dalam pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan individu dengan kondisi nyata pekerjaan seperti imbalan, hubungan kerja, pengembangan diri, dan lingkungan kerja. Berdasarkan aspek menurut Tasios dan Giannouli (2027) yaitu, Sifat Pekerjaan, Gaji, Promosi, Supervisi, Rekan Kerja.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2016). Dalam penulisan ini populasinya adalah karyawan aktif PT. Medan Sugar Industri. Di jalan Yossudarso dengan jumlah karyawan sebanyak 312 orang yang dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 2** Karakteristik Populasi Penelitian

No	Devisi	Jumlah Karyawan
1.	HR	11
2.	Elektrikan	27
3.	Engenering	7
4.	Finance	4
5.	It	3
6.	Marketing	3
7.	Tim Safety	4
8.	Mekanik	28
9.	Power Plan	38
10.	Pm	5
11.	Produksi	108
12.	Lab	33
13.	Scm	39
	Jumlah	312

Sumber: PT. Medan Sugar Industri, 2025.

#### 3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang telah diambil dari populasi tersebut.

Dalam menentukan sampel, terdapat beberapa teknik pengambilan sampel yang dapat digunakan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah



purposive sampling, yang difokuskan pada bagian proses, yaitu sebanyak 108 karyawan. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan memilih anggota populasi berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, sampel yang diambil adalah karyawan di divisi atau bagian proses yang memenuhi kriteria dan dianggap mewakili populasi secara tepat. Sejalan dengan hal tersebut, Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa “Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai tujuan penelitian, dimana sampel dipilih secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan.”

### **3.6 Persiapan Penelitian**

#### **3.6.1 Persiapan Administrasi**

Sebelum memulai penelitian, langkah-langkah persiapan yang berkaitan dengan administrasi penelitian perlu dilakukan, termasuk pengajuan surat izin penelitian kepada pihak PT. Medan Sugar Indust lalu surat izin ini berfungsi untuk meminta persetujuan dari perusahaan agar penelitian dapat dilaksanakan di PT. Medan Sugar Industri. Setelah menerima persetujuan dari pihak perusahaan , peneliti kemudian melanjutkan penelitian dengan menyebarkan kuesioner secara Offline dalam bentuk Kuisisioner kepada karyawan di PT. Medan Sugar Industri. Setelah proses penelitian selesai, pihak perusahaan mengeluarkan surat yang menyatakan bahwa penelitian telah selesai dilakukan.

Dalam penelitian ini, penggunaan definisi produksi menjadi sangat penting karena fokus utama adalah pada proses operasional di PT. Medan Sugar Industri yang berkaitan langsung dengan aktivitas produksi. Definisi produksi membantu peneliti memahami dan mengukur aspek-aspek yang terkait dengan efisiensi,

kualitas, dan kuantitas output yang dihasilkan oleh karyawan di bagian proses

produksi. Dengan memahami definisi produksi secara tepat, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan melalui kuesioner benar-benar relevan dan mencerminkan kondisi operasional nyata di lapangan. Selain itu, definisi produksi juga menjadi dasar dalam menganalisis hubungan antara kinerja karyawan dan hasil produksi, yang merupakan indikator utama keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, penggunaan definisi produksi dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menghasilkan temuan yang akurat dan berguna bagi pengembangan strategi peningkatan kinerja di PT. Medan Sugar Industri.

### 3.6.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan kajian teoritis dari berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel kepuasan kerja sebagai variabel independen (X) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel dependen (Y). Peneliti merancang instrumen tersebut dengan mengacu pada konsep dan definisi yang telah baku serta diakui secara ilmiah untuk memastikan validitas isi dari alat ukur yang digunakan. Selanjutnya, sebelum diterapkan dalam penelitian, alat ukur ini diuji secara mandiri oleh peneliti melalui uji coba (pilot test) untuk menilai keandalan (reliabilitas) dan kemudahan pemahaman oleh responden. Proses ini penting agar instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel secara akurat dan konsisten, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan mendukung validitas hasil penelitian secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan harus mampu mengukur kepuasan kerja sebagai variabel independen (X) dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel dependen (Y). Berikut adalah tahapan persiapan

1. Variabel Independen (X): Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merujuk pada sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, baik dari aspek kompensasi, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, hingga peluang pengembangan karier.

2. Variabel Dependen (Y): *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

OCB adalah perilaku ekstra peran yang dilakukan karyawan secara sukarela dan tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan resmi tetapi mendukung organisasi secara keseluruhan.

Dalam mengembangkan instrumen pengukuran, terdapat beberapa langkah penting yang harus dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat memberikan data yang valid dan reliabel.

Langkah pertama adalah membuat indikator pengukuran, yaitu mengidentifikasi setiap variabel dalam penelitian dan menentukan aspek-aspek spesifik yang dapat diukur dari variabel tersebut. Setiap variabel harus memiliki indikator yang jelas agar dapat dinilai secara objektif. Misalnya, dalam penelitian mengenai kepuasan kerja, indikator yang dapat digunakan mencakup gaji dan insentif, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta kesempatan pengembangan karier.

Untuk penelitian kuantitatif, umumnya digunakan skala Likert, yang memungkinkan responden memberikan penilaian terhadap suatu pernyataan berdasarkan tingkat persetujuan mereka. Skala ini biasanya terdiri dari lima pilihan jawaban, seperti: Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

*Skala Likert* sangat berguna dalam penelitian sosial dan bisnis karena dapat mengukur tingkat opini atau persepsi responden terhadap suatu fenomena. Dengan

menggunakan skala ini, data yang dikumpulkan dapat dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel dalam penelitian. Dengan mengikuti langkah-langkah ini dalam mengembangkan instrumen pengukuran, peneliti dapat memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat memberikan hasil yang valid, reliabel, dan dapat diinterpretasikan dengan baik dalam penelitian yang dilakukan. Adapun blue print dari skala penelitian yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3 Blue Print Skala Kepuasan Kerja**

No	Aspek-Aspek	Indikator	Aitem		Total
			Favo	Unfavo	
1	Sifat Pekerjaan	1. Kesesuaian dengan minat dan kemampuan 2. Antusiasme kerja	1,12,16,20	2,15,18,35	8
2	Gaji	1. Kesesuaian Gaji 2. Kepuasan terhadap sistem kompensasi	4,11,14,17	3,13,21,40	8
3	Promosi	1. Kesempatan Promosi 2. Peluang Pengembangan Karier	8,19,25,36	5,9,22,28	8
4	Supervisi	1. Kepemimpinan Atasan 2. Bimbingan dan Dukungan	7,10,37,39	6,26,27,38	8
5	Rekan kerja	1. Kerja sama tim 2. Hubungan Interpersonal	23,29,30,33	24,31,32,34	8
Total			20	20	40

**Tabel 4 Blue Print *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

No	Aspek-Aspek	Indikator	Aitem		Total
			Favo	Unfavo	
1	Altruism	1. Kesiediaan membantu 2. Inisiasi memberi bantuan	2,5,14,29	9,13,16,28	8
2	Countesy	1. Menjaga Hubungan Baik 2. Sopan Santun dan Respek	3,15,17,30	1,4,18,20	8
3	Conscientious	1. Tanggung jawab terhadap pekerjaan 2. Disiplin dan kemandirian Kerja	6,9,21,27	8,24,35,37	8
4	Sportsmanship	1. Sikap positif dalam menghadapi masalah 2. Kemampuan menerima keputusan dengan Dewasa	7,23,26,40	10,22,25,38	8
5	Civic virtue	1. Keterlibatan dalam kegiatan organisasi 2. Partisipasi di luar tugas utama	31,34,36,39	11,12,33,32	8
Total			20	20	40

### 3.6.3 Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti menggali informasi berupa data pada lokasi penelitian yakni di PT. Medan Sugar Industri yang dimulai sejak bulan Juni sampai



dengan bulan Juli . Hal ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data yang mendukung dan diperlukan dalam penelitian ini seperti permasalahan atau fenomena yang akan diteliti.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Metode Skala

Pengertian skala pengukuran data dalam penelitian menurut Sugiono (2016) adalah kesepakatan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pernyataan kepada responden sebagai sampel penelitian. Peneliti akan mengelola data dengan memberikan penilaian terhadap instrument atau angket yang disebarakan kepada responden dengan menggunakan skala likert. Jawaban terhadap kuesioner mengacu pada skala *likert*.

**Tabel 5** Skala Likert

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (S)	2
3	Ragu-Ragu (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Tabel skala *linkert* terdiri dari *item* dengan 5 (lima) pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

### 3.8 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

#### 3.8.1 Uji Validitas dan Alat Ukur

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang akan dipakai pada penelitian. Menurut Murti (2010) “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen”.

Salah satu ciri instrumen ukur yang berkualitas baik adalah yang reliabel (*reliable*), yaitu mampu menghasilkan skor yang cermat dengan eror pengukuran kecil. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keberhasilan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Untuk menguji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan *Coefficient Alpha* (Sulistyo & Basuki, 2006) dengan menggunakan *SPSS Statistics 25*.

#### 3.8.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keberhasilan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subyek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 2007). Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dapat digunakan suatu rumus berikut (Azwar, 2012) dengan menggunakan *SPSS Statistics 23*.

### 3.9 Teknik Analisis Data

#### 3.9.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiono (2016) uji normalitas bertujuan mengetahui apakah data yang diperoleh dari masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui sebaran tiap variabel normal atau tidak, rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah rumus *Shapiro Wilk*. Data dikatakan normal apabila nilai dari probabilitas dalam *SPSS* lebih besar dari 0,05. Sehingga jika nilai *Shapiro Wilk* hasil untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 maka berarti sebaran datanya normal. Sedangkan jika kurang dari 0,05 maka distribusi datanya tidak normal dengan menggunakan *SPSS Statistics 23*.

#### 3.9.2 Uji Linearitas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Kriterianya adalah jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linear. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linear.

#### 3.9.3 Uji Hipotesis

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis secara statistik dengan menggunakan teknik korelasi *analisis regresi*. Peneliti memilih analisis regresi menurut (Ghozali, 2018), digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen, atau menguji seberapa besar hubungan fungsional antara variabel-variabel tersebut. Dalam *SPSS*, analisis ini sering disebut dengan ANAREG (Analisis Regresi).”

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Medan Sugar Industri. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,442 dengan signifikansi  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti hipotesis penelitian diterima. Kontribusi efektif kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebesar 44,2%, sedangkan sisanya 55,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Secara deskriptif, nilai mean empirik kepuasan kerja sebesar 110,71, lebih rendah dari mean hipotetik 114, namun masih berada di bawah batas kategori sedang (mean hipotetik - 1 SD = 117,912). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Medan Sugar Industri berada pada kategori sedang, yang berarti karyawan cukup puas dengan pekerjaannya, tetapi masih ada aspek-aspek seperti sistem promosi, supervisi, dan pengembangan karier yang belum optimal.

Demikian pula, nilai mean empirik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 109,69 lebih rendah dari mean hipotetik 114, namun belum mencapai kategori tinggi (mean hipotetik - 1 SD = 16,109). Oleh karena itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan juga berada dalam kategori sedang. Artinya, perilaku ekstra peran seperti membantu rekan kerja, menjaga hubungan harmonis, dan berpartisipasi dalam kegiatan organisasi sudah muncul.

## 5.2. Saran

### 1. Bagi Karyawan

Disarankan agar karyawan lebih mampu menjaga kepuasan kerja dengan menumbuhkan sikap positif terhadap pekerjaan, meningkatkan komunikasi dengan rekan kerja maupun atasan, serta memanfaatkan peluang pengembangan diri yang tersedia. Dengan begitu, perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) seperti saling membantu, bekerja sama, serta menjaga suasana kerja yang kondusif dapat tumbuh secara konsisten.

### 2. Bagi Perusahaan (PT. Medan Sugar Industri)

Manajemen perusahaan diharapkan lebih memperhatikan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan kerja sehingga dapat lebih di tingkatkan, seperti kesempatan promosi dan dukungan dari atasan sehingga manajemen perlu memberikan dukungan yang lebih besar dalam bentuk bimbingan dan umpan balik yang membangun. Dengan meningkatnya kepuasan kerja, karyawan akan terdorong untuk menampilkan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan daya saing perusahaan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dengan menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan penelitian selanjutnya juga dapat memperluas cakupan subjek dengan melibatkan perusahaan dari berbagai faktor industri. Hal ini dapat membantu dalam menggeneralisasi temuan dan memperbandingkan pengaruh kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di konteks yang berbeda.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T., Umiyati, H., Komalasari, Y., Masli, A., Putra, R. S., Kusuma, R. C. D., Aristana, I. N., Lie, D., Nugroho, H. S., Simarmata, N., Pasaribu, S. E. S. P., Amin, S., Rahman, A., & Dwianto, S. B. (2023). *Perilaku Keorganisasian*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Ashlan, Said & Akmaluddin. 2022. *Organizational Citizenship Behavior di Sekolah Menuju Guru Berprestasi*. Makasar: Yayasan Barqode.
- Atkinson, R. L., dkk. 1983. *Pengantar Psikologi I*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Colquitt, J., Le Pine, J., & Wesson, M.J. 2011. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Griffin, Ricky W. & Moorhead, Gregory. 2019. *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi* (Edisi 9). Penerjemah: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2015. *Penggadaan, Pengembangan, Pengoperasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: PT Grasindo.
- Herzberg. 2018. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Husin, M.S., Alam, H.V., & Podungge, R. 2024. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pemberian Reward terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kota Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(3): 109-118.
- Indarti, S., Solimun, Fernandes, A.A.R., & Hakim, W. 2017. "The Effect of OCB in Relationship between Personality, Organizational Commitment and Job Satisfaction on Performance." *Journal of Management Development*, 36(10): 1283-1293.
- Jung, H.S., & Yoon, H.H. 2015. "The Impact of Employees' Positive Psychological Capital on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors in the Hotel." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6):1135-1156.
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, E. Rahayu & Ghaby, Nur K.F. 2018. "Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan." *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2):116-123.

- Lubis, Doli M.G.S. 2020. "Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan RS Pertamina Pangkalan Brandan." *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 1(2): 109-118.
- Mangkunegara. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Naway, Fory Armin. 2018. *Organizational Citizenship Behavior dalam Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Nurhayati. 2016. *Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Siswa Melalui Model Pembelajaran Berbasis Masalah dengan Penilaian Portofolio di SMPN 10 Gorontalo*. Medan: Tidak diterbitkan.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. 2006. "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research." *Journal of Management*.
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2024). Citizenship at a Crossroads: Rethinking the Nature and Consequences of OCB in Contemporary Workplaces. *Academy of Management Annals*, 18(1), 1–45.
- Colquitt, J. A. , LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). *Organizational behavior: Improving performance and commitment in the workplace* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Fassina, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. L. (2008). Meta-analytic tests of relationships between organizational justice and citizenship behavior: Testing agent- system and shared-variance models. *Journal of Organizational Behavior*, 29(6), 805–828.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herzberg, F. (2018). *Motivation to Work*. Routledge.
- Kim, H. , & Park, S. (2020). The impact of job satisfaction on organizational citizenship behavior: The mediating role of social capital. *Sustainability*, 12(10), 1–15.
- Kim, S., & Park, S. (2020). The influence of job satisfaction on organizational citizenship behavior: The mediating role of workplace relationships. *International Journal of Human Resource Management*, 31(10), 1234–1249.
- Ng, T. W. H. , L. S. S. K., & Feldman, D. C. (2021). Organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior: Do males and females differ.

*Journal of Vocational Behavior*, 12(7), 103576.

Nurjanah, S. , P. P. , & Widyastuti, S. (2020). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pegawai pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 142–154.

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.

Organ, D. W. (2018a). Organizational Citizenship Behavior: Recent Trends and Developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5(1), 295–306.

Organ, D. W. (2018). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (2nd ed.). Routledge.

Organ, D. W. , Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2019). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. SAGE Publications.

Podsakoff, P. M. , Podsakoff, N. P., MacKenzie, S. B., Maynes, T. D. , & Spoelma, T. M. (2018). Consequences of unit-level organizational citizenship behaviors: A review and recommendations for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 39(7), 1–15.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Podsakoff, N. P., & Lee, J. Y. (2018). The relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 103(6), 533–547.

Robbins, S. P. , & J. T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.

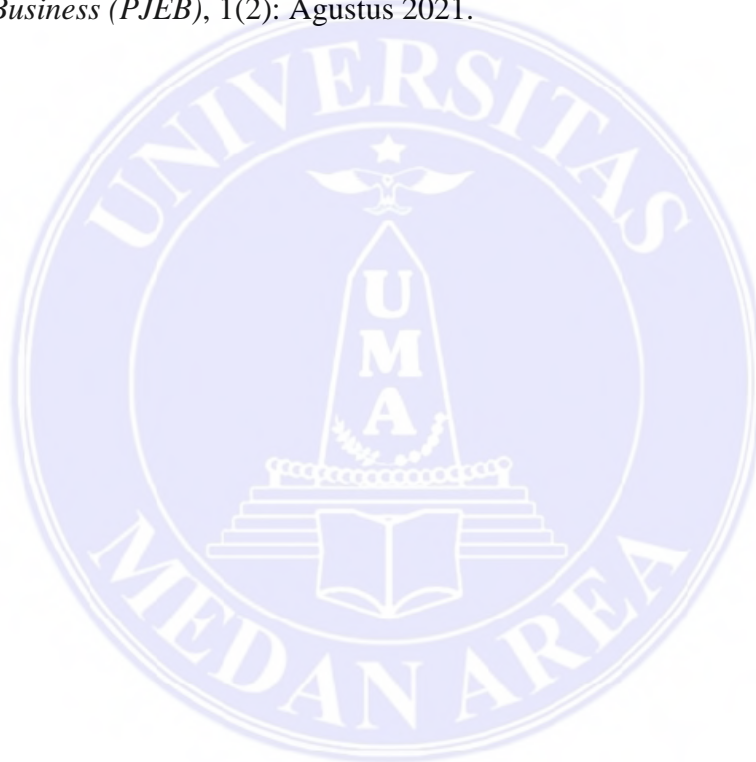
Syafitri, R. (2024). Pengaruh kepuasan kerja, beban kerja, dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan. *Jurnal Psikologi Dan Manajemen*, 12(1), 55–67.

Setiono, B. A., & Sustiyatik, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Pendekatan Teoritis dan Praktis. Surakarta: CV Berkah Wisnu. Sihombing, Sarimonang & Sitanggang, Darna. 2019. "Organizational Citizenship Behavior Ditinjau dari Kepuasan Kerja." *JRAK*, 5(2): September 2019.

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyawati, dkk. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali." *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development*, Universitas Bunda Mulia, Jakarta, 5-6 September 2018. e-ISSN No: 2622-7436.

- Sutrisno. 2019. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Sains*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tasios, T., & Giannouli, V. 2017. "Job Descriptive Index (JDI): Reliability and Validity Study in Greece." *Archives of Assessment Psychology*, 7(1): 31.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior*. Bandung: Mitra Wacana Media.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja* (Edisi Kelima). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Yulianto, N.A.B. 2021. "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)." *Islampewira Journal of Economics and Business (PJEB)*, 1(2): Agustus 2021.



## LAMPIRAN





**Lampiran 1**  
**ALAT UKUR PENELITIAN**



**KUESIONER PENELITIAN**  
**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior**  
**(OCB) pada Karyawan PT. Medan Sugar Industri**

Yth. Bapak/Ibu

Karyawan Perusahaan

Di Medan

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi, saya VYOLA DEVI ARMANSYAH (218600117) dari Universitas Medan Area ingin mengajukan beberapa pertanyaan atau kuesioner mengenai **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Medan Sugar Industri”**.

Keterlibatan Bapak/Ibu dalam memberikan tanggapan atau mengisi kuesioner ini akan sangat membantu saya dalam penulisan skripsi ini.

Atas perhatian dan waktu yang diberikan oleh Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

VYOLA DEVI ARMANSYAH

## DATA RESPONDEN

Nama :  
No. Telp :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jenis Kelamin :  
Jabatan/ Divisi :

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Jawablah masing-masing pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penelitian mengenai “VYOLA DEVI ARMANSYAH”.
2. Pilihlah satu dari lima opsi jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan penilaian anda dengan cara memberikan tanda (  $\checkmark$  ) pada opsi jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju      TS : Tidak Setuju  
S : Setuju      STS : Sangat Tidak Setuju  
N : Ragu-Ragu

## DAFTAR PERTANYAAN

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tugas-tugas yang saya lakukan membuat suatu motivasi karena sesuai dengan keahlian saya					
2	Merasa enggan bersemangat saat harus menjalankan tugas					
3	Upah yang diberikan tidak sebanding beban kerja yang ditanggung sehari-hari					
4	Sistem kompensasi di perusahaan ini memberikan penghargaan yang layak atas kontribusi					
5	Perusahaan tidak memberikan gambaran yang pasti tentang bagaimana bisa berkembang secara profesional					
6	Atasan terbatas dalam memberikan arahan yang jelas sehingga saya merasa bingung dalam menjalankan tugas					
7	Atasan rutin memberikan umpan balik yang membangun untuk membantu memperbaiki kinerja					
8	Perusahaan menyediakan panduan yang membantu merencanakan pengembangan karier secara terstruktur					
9	Bingung mengenai langkah yang harus diambil untuk meningkatkan karier karena jalur pengembangan kurang jelas					
10	Kepemimpinan atasan membuat saya dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik					
11	Gaji yang diterima sudah sepadan dengan beban dan tanggung jawab pekerjaan.					
12	Merasa pekerjaan ini sangat cocok dengan minat dan kemampuan saya					
13	Sistem kompensasi yang ada terasa tidak transparan dan tidak adil					
14	Merasa kompensasi finansial yang diberikan adil dan mencerminkan usaha saya					
15	Sering merasa pekerjaan ini cenderung tidak sesuai dengan minat dan kemampuan saya					
16	Setiap hari memulai pekerjaan dengan semangat dan penuh energi					
17	Merasa puas dengan mekanisme bonus dan insentif yang diterapkan perusahaan					
18	Pekerjaan yang dilakukan sekarang membuat kurang berkembang karena tidak sesuai dengan bidang saya					
19	Perusahaan membuka kesempatan bagi karyawan					

	yang berprestasi untuk mendapatkan promosi					
20	Setiap hari memulai pekerjaan dengan semangat dan penuh energi.					
21	Gaji yang diterima terasa kurang adil jika dibandingkan dengan waktu dan tenaga yang saya curahkan					
22	Perusahaan kurang transparan dalam memberikan kesempatan promosi					
23	Merasa dihargai oleh rekan tim					
24	Merasa diabaikan dalam proses pengambilan keputusan					
25	Memahami dengan jelas kriteria dan jalur karier yang harus ditempuh untuk maju di perusahaan ini					
26	Kepemimpinan atasan terasa sedikit efektif dan membuat kurang nyaman dalam bekerja					
27	Saat menghadapi tantangan dalam pekerjaan, merasa tidak mendapatkan dukungan yang memadai dari atasan					
28	Kesempatan untuk naik jabatan terasa sangat terbatas dan tidak jelas					
29	Memiliki komunikasi yang terbuka dengan rekan kerja					
30	Merasa nyaman bekerja sama dengan rekan kerja					
31	Ada persaingan yang tidak sehat antar rekan kerja					
32	Saya merasa rekan kerja tidak menghargai kontribusi					
33	Rekan-rekan kerja saling mendukung dalam menghadapi tantangan kerja					
34	Sering mengalami konflik dengan rekan kerja					
35	Merasa jenuh dan bosan dengan pekerjaan yang dilakukan					
36	Saya melihat jalan yang jelas untuk kemajuan karier melalui promosi di sini					
37	Atasan mampu memimpin dan membimbing dengan baik Merasa dihargai oleh rekan tim					
38	Umpan balik dari atasan jarang diterima					
39	Merasa di dorong untuk bertumbuh melalui bimbingan dan dukungan dari atasan					
40	Merasa kontribusi saya sedikit dihargai secara finansial oleh perusahaan					



NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa bertanggung jawab untuk saling membantu agar pekerjaan tim berjalan lancar.					
2.	Saya kurang aktif menawarkan bantuan kepada rekan kerja di sekitar saya					
3.	Biasanya saya fokus menyelesaikan tugas saya sendiri tanpa terlalu memperhatikan kebutuhan orang lain					
4.	Membantu teman kerja adalah hal yang saya lakukan dengan sukarela dan penuh antusiasme.					
5.	Saya secara aktif mencari kesempatan untuk membantu orang lain tanpa harus disuruh.					
6.	Memberi bantuan kepada rekan kerja membuat saya merasa lebih terlibat dan berkontribusi					
7.	Saya jarang mengambil inisiatif untuk membantu, kecuali benar-benar dibutuhkan.					
8.	Prioritas utama saya adalah menyelesaikan tugas pribadi, bukan membantu pekerjaan orang lain.					
9.	Saya peduli untuk menjaga komunikasi yang baik agar hubungan kerja tetap solid					
10.	Kadang saya kurang peka terhadap hubungan interpersonal di tempat kerja					
11.	Saya tidak terlalu memikirkan apakah sikap saya bisa menyinggung orang lain..					
12.	Saya berusaha menciptakan suasana kerja yang ramah dan penuh pengertian antar rekan.					
13.	Saya selalu berusaha berbicara dan bertindak dengan penuh hormat terhadap rekan kerja.					
14.	Saya menghargai perasaan orang lain dalam setiap komunikasi yang saya lakukan.					
15.	Saya kurang memikirkan bagaimana kata-kata saya bisa mempengaruhi suasana hati rekan kerja					
16.	Terkadang saya kurang menjaga					

	kesopanan saat menyampaikan pendapat atau kritik					
17.	Saya merasa bertanggung jawab penuh atas pekerjaan saya dan menyelesaikannya dengan inisiatif sendiri.					
18.	Saya menunggu instruksi dari atasan sebelum mulai mengerjakan sesuatu					
19.	Saya tidak merasa perlu menyelesaikan pekerjaan lebih dari apa yang diperintahkan.					
20.	Saya terbiasa menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu karena saya paham itu bagian dari tanggung jawab saya					
21.	Tanpa arahan langsung, saya sering kebingungan harus mulai dari mana					
22.	Saya sulit bekerja secara mandiri dan lebih nyaman jika diberi petunjuk secara rinci.					
23.	Saya bisa mengatur waktu dan menyelesaikan tugas dengan baik tanpa harus menunggu arahan terus-menerus					
24.	Saya berusaha memberikan hasil kerja terbaik tanpa harus diawasi secara terus-menerus					
25.	Saya cenderung mudah mengeluh atau merasa frustrasi saat pekerjaan tidak berjalan sesuai harapan.					
26.	Saat menghadapi masalah, saya lebih sering fokus pada keluhan daripada mencari Solusi					
27.	Meskipun menghadapi tekanan atau hambatan, saya tetap berusaha berpikir positif dan tenang.					
28.	Saya melihat tantangan sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang, bukan sebagai beban					
29.	Saya berusaha memahami dan menerima keputusan yang diambil, meskipun tidak selalu sesuai dengan harapan saya					
30.	Alih-alih menyalahkan keadaan, saya lebih fokus pada apa yang bisa saya lakukan untuk memperbaiki situasi					
31.	Ketika keputusan tidak sesuai keinginan saya, saya sulit menerima					

	dan sering mengeluh					
32.	Saya mudah terpancing emosi ketika menghadapi situasi yang tidak sesuai ekspektasi					
33.	Saya senang berkontribusi dalam kegiatan non-teknis yang mendukung kebersamaan dan perkembangan tim					
34.	Kegiatan organisasi di luar pekerjaan rutin saya anggap sebagai bagian penting dari peran saya di tempat kerja.					
35.	Saya kurang tertarik mengikuti kegiatan yang tidak berkaitan langsung dengan pekerjaan saya					
36.	Saya jarang terlibat dalam aktivitas organisasi karena merasa itu bukan tanggung jawab saya					
37.	Saya mengikuti informasi dan perkembangan terbaru organisasi karena merasa itu bagian dari tanggung jawab saya					
38.	Saya hanya fokus menyelesaikan pekerjaan saya tanpa banyak memedulikan arah organisasi					
39.	Perkembangan organisasi bukan sesuatu yang saya ikuti atau pikirkan secara aktif.					
40.	Saya ingin berkontribusi lebih dari sekadar menyelesaikan tugas, termasuk ikut memajukan organisasi.					



**Lampiran 2**  
**DATA PENELITIAN**

1	Kepuasan Kerja (X)																Terd
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
2	1	5	3	1	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	6	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
9	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	8	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	10	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
13	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	13	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3
16	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	15	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	16	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	19	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
22	20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
23	21	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
24	22	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
25	23	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
26	24	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
27	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	26	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	27	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
30	28	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
31	29	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
32	30	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
33	31	5	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4	2	2	2	2	2
34	32	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
35	33	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
36	34	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
37	35	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	36	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
39	37	4	3	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3
40	38	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2



- Access From (repositori.uma.ac.id)4/12/25

[illegible]



- Access From (repositori.uma.ac.id)4/12/25

[illegible]

- Access From (repositori.uma.ac.id)4/12/25

[illegible]

- Access From (repositori.uma.ac.id)4/12/25

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80																				





**Lampiran 3**  
**HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

## Reliability

### Scale: kepuasan kerja

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	3.16	1.006	108
KK2	2.81	.844	108
KK3	3.12	.904	108
KK4	2.90	.875	108
KK5	3.37	.871	108
KK6	2.89	.900	108
KK7	3.25	.887	108
KK8	3.05	.961	108
KK9	3.15	.795	108
KK10	3.27	.882	108
KK11	3.11	.941	108
KK12	3.25	.822	108
KK13	2.89	.715	108
KK14	3.18	.926	108
KK15	2.96	.896	108
KK16	3.06	.857	108
KK17	3.27	.913	108
KK18	3.13	.918	108
KK19	3.35	.857	108
KK20	3.18	.747	108
KK21	3.16	1.006	108
KK22	2.81	.844	108
KK23	3.12	.904	108
KK24	2.90	.875	108
KK25	3.37	.871	108
KK26	2.89	.900	108
KK27	3.25	.887	108
KK28	3.05	.961	108
KK29	3.15	.795	108
KK30	3.27	.882	108
KK31	3.11	.941	108
KK32	3.25	.822	108
KK33	2.89	.715	108
KK34	3.18	.926	108
KK35	2.96	.896	108
KK36	3.06	.857	108
KK37	3.27	.913	108
KK38	3.13	.918	108
KK39	3.35	.857	108
KK40	3.18	.747	108

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	121.53	329.541	.563	.933
KK2	121.87	342.076	.267	.936
KK3	121.56	336.547	.415	.935
KK4	121.79	339.478	.337	.935
KK5	121.31	337.769	.393	.935
KK6	121.80	337.753	.379	.935
KK7	121.44	330.528	.614	.933
KK8	121.64	338.046	.344	.935
KK9	121.54	332.924	.605	.933
KK10	121.42	331.404	.590	.933
KK11	121.57	330.546	.576	.933
KK12	121.44	331.351	.638	.933
KK13	121.80	340.182	.395	.935
KK14	121.51	329.262	.625	.933
KK15	121.72	335.380	.455	.934
KK16	121.62	332.462	.574	.933
KK17	121.42	327.871	.678	.932
KK18	121.56	327.240	.693	.932
KK19	121.33	334.430	.509	.934
KK20	121.51	341.822	.316	.935
KK21	121.53	329.541	.563	.933
KK22	121.87	342.076	.267	.936
KK23	121.56	336.547	.415	.935
KK24	121.79	339.478	.337	.935
KK25	121.31	337.769	.393	.935
KK26	121.80	337.753	.379	.935
KK27	121.44	330.528	.614	.933
KK28	121.64	338.046	.344	.935
KK29	121.54	332.924	.605	.933
KK30	121.42	331.404	.590	.933
KK31	121.57	330.546	.576	.933
KK32	121.44	331.351	.638	.933
KK33	121.80	340.182	.395	.935
KK34	121.51	329.262	.625	.933
KK35	121.72	335.380	.455	.934
KK36	121.62	332.462	.574	.933
KK37	121.42	327.871	.678	.932
KK38	121.56	327.240	.693	.932
KK39	121.33	334.430	.509	.934
KK40	121.51	341.822	.316	.935

$$40-2 = 38 \times 5 + 38 \times 1/2 = 114$$

## Reliability

Scale: ocb

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	108	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	108	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	40



Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB1	3.02	.927	108
OCB2	3.20	.840	108
OCB3	3.27	.953	108
OCB4	3.09	.892	108
OCB5	3.37	.953	108
OCB6	3.05	.990	108
OCB7	3.38	.828	108
OCB8	3.08	.866	108
OCB9	3.31	.891	108
OCB10	3.20	.894	108
OCB11	3.26	.879	108
OCB12	3.23	.804	108
OCB13	3.19	.844	108
OCB14	3.07	.745	108
OCB15	3.33	.843	108
OCB16	3.33	.820	108
OCB17	3.39	.830	108
OCB18	3.19	.742	108
OCB19	3.32	.783	108
OCB20	3.17	.767	108
OCB21	3.02	.927	108
OCB22	3.20	.840	108
OCB23	3.27	.953	108
OCB24	3.09	.892	108
OCB25	3.37	.953	108
OCB26	3.05	.990	108
OCB27	3.38	.828	108
OCB28	3.08	.866	108
OCB29	3.31	.891	108
OCB30	3.20	.894	108
OCB31	3.26	.879	108
OCB32	3.23	.804	108
OCB33	3.19	.844	108
OCB34	3.07	.745	108
OCB35	3.33	.843	108
OCB36	3.33	.820	108
OCB37	3.39	.830	108
OCB38	3.19	.742	108
OCB39	3.32	.783	108
OCB40	3.17	.767	108

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	125.91	276.141	.310	.920
OCB2	125.72	278.502	.261	.921
OCB3	125.66	275.797	.311	.920
OCB4	125.83	273.150	.427	.919
OCB5	125.56	265.707	.641	.916
OCB6	125.88	270.069	.476	.918
OCB7	125.55	271.035	.543	.918
OCB8	125.84	272.825	.453	.919
OCB9	125.62	268.873	.577	.917
OCB10	125.72	270.857	.506	.918
OCB11	125.67	273.252	.430	.919
OCB12	125.69	272.252	.514	.918
OCB13	125.74	273.203	.452	.919
OCB14	125.85	275.716	.415	.919
OCB15	125.59	274.300	.413	.919
OCB16	125.59	274.188	.430	.919
OCB17	125.54	270.008	.581	.917
OCB18	125.73	272.796	.538	.918
OCB19	125.60	273.289	.488	.918
OCB20	125.76	276.932	.353	.920
OCB21	125.91	276.141	.310	.920
OCB22	125.72	278.502	.261	.921
OCB23	125.66	275.797	.311	.920
OCB24	125.83	273.150	.427	.919
OCB25	125.56	265.707	.641	.916
OCB26	125.88	270.069	.476	.918
OCB27	125.55	271.035	.543	.918
OCB28	125.84	272.825	.453	.919
OCB29	125.62	268.873	.577	.917
OCB30	125.72	270.857	.506	.918
OCB31	125.67	273.252	.430	.919
OCB32	125.69	272.252	.514	.918
OCB33	125.74	273.203	.452	.919
OCB34	125.85	275.716	.415	.919
OCB35	125.59	274.300	.413	.919
OCB36	125.59	274.188	.430	.919
OCB37	125.54	270.008	.581	.917
OCB38	125.73	272.796	.538	.918
OCB39	125.60	273.289	.488	.918
OCB40	125.76	276.932	.353	.920

$$40-2 = 38 \times 5 + 38 \times 1/2 = 114$$



**Lampiran 4**  
**HASIL UJI NORMALITAS**

## NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		kepuasaan kerja	ocb
N		108	108
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	110.71	109.69
	Std. Deviation	17.912	16.109
Most Extreme Differences	Absolute	.094	.084
	Positive	.094	.047
	Negative	-.093	-.084
Test Statistic		.494	.384
Asymp. Sig. (2-tailed)		.119	.157
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			



**Lampiran 5**  
**UJI LINEARITAS**



## Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasaan kerja * ocb	108	100.0%	0	0.0%	108	100.0%

Report

kepuasaan kerja	Mean	N	Std. Deviation
ocb			
87	114.50		27.577
89	93.00		6.000
92	94.50		14.849
95	98.50		9.192
96	95.00		
97	96.00		.000
101	91.00		.000
102	109.25		11.477
104	102.00		
105	104.00		
106	104.00		16.977
107	104.50		2.121
108	127.00		
111	104.00		
112	103.00		
114	120.60		13.446
115	127.00		
116	122.00		14.189
117	118.00		11.136
118	116.75		16.610
119	120.00		
120	121.00		13.687
121	120.50		40.309
122	124.25		5.909
123	136.00		
125	102.00		2.828
126	123.33		10.970
127	125.50		12.021
128	130.00		
129	130.33		12.342
130	122.75		12.659
131	134.00		12.000
132	134.00		
134	137.00		
136	130.00		2.828
138	135.00		7.071
139	157.00		
140	137.50		4.950
141	138.00		.000
142	132.50		27.526
146	142.00		
148	96.00		
149	109.50		10.607
152	144.00		
160	149.00		
Total	118.75	108	17.912

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasaan kerja * ocb	Between Groups	21206.211	44	481.959	2.314	.001
	Linearity	12563.861	1	12563.861	60.321	.000
	Deviation from Linearity	8642.350	43	200.985	.965	.543
	Within Groups	13121.890	63	208.284		
	Total	34328.102	107			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kepuasaan kerja * ocb	.665	.442	.786	.618



**Lampiran 6**  
**UJI HIPOTESIS**

## Regression

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ocb <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: kepuasan kerja			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 <sup>a</sup>	.442	.360	14.329
a. Predictors: (Constant), ocb				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12563.861	1	12563.861	61.191	.000 <sup>b</sup>
	Residual	21764.241	106	205.323		
	Total	34328.102	107			
a. Dependent Variable: kepuasan kerja						
b. Predictors: (Constant), ocb						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.203	10.384		3.679	.000
	Ocb	.673	.086	.605	7.822	.000
a. Dependent Variable: kepuasan kerja						



**Lampiran 7**  
**Surat Penelitian**



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1420/FPSI/01.10/IV/2025

25 April 2025

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Direktur  
**PT. Medan Sugar Industry**  
di -  
Tempat

Dengan hormat,  
Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **PT. Medan Sugar Industry** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Vyola Devi Armansyah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 218600117  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan di PT. Medan Sugar Industry**. Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **PT. Medan Sugar Industry**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Ibu **Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi, Psikolog**.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,  
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik  
dan Gugus Jaminan Mutu

**Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog**

Tembusan  
- Mahasiswa Vhs





## MEDAN SUGAR INDUSTRY

No Surat : 107/PCS-MSI/VI/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Bpk/Ibu Laila Alfita  
Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik dan Gugus Jaminan Mutu  
Fakultas Psikologi, UMA

Dengan hormat,  
Menanggapi surat No. 1420/FPSI/01.10/IV/2025 tertanggal 25 April 2025 perihal Permohonan Tempat Pelaksanaan penelitian tugas akhir/skripsi. Maka dengan ini kami sampaikan bahwa PT. Medan Sugar Industry dapat memberikan izin Praktek Kerja Industri sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa/i	NIM	Prog. Studi	Penempatan
1	Vyola Devi Armansyah	218600117	Psikologi	PT. MSI

Untuk melaksanakan penelitian tugas akhir/skripsi di PT. Medan Sugar Industry Factory Deli Serdang yang akan dimulai efektif pada tanggal 01 Juli 2025 sd. 07 Juli 2025.

Selama pelaksanaan penelitian tugas akhir/skripsi di PT. Medan Sugar Industry diharapkan agar :

1. Mematuhi aturan, tata tertib dan prosedur yang berlaku di Perusahaan.
2. Dilarang mengambil atau menyalin data, gambar, photo atau dokumen di lingkungan Perusahaan baik dalam bentuk hardcopy maupun softcopy tanpa seijin Dept. PCS dan/atau Departemen terkait.
3. Menyerahkan salinan laporan yang sudah dijilid rapih sebagai dokumentasi Perusahaan (jika ada).
4. Menggunakan fasilitas pribadi terkait transportasi ke Perusahaan kecuali mendapat persetujuan dari PCS Dept. Manager untuk menggunakan bus karyawan.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Deli Serdang, 30 Juni 2025  
PT Medan Sugar Industry

**PT. Medan Sugar Industry**

Jules S. Rumahorbo  
PCS Dept. Manager

HEAD OFFICE : MENARA TIAMBIN 16 TH FLOOR, JL. M.H. TIAMBIN KV. 3 JAKARTA 10250, PHONE : (62-21) 3904393 FAX : (62-21) 3900580  
FACTORY : JL. PULAI TANAH MASA KIM TAHAP II SAINTIS - PERCUT SEI TUAN DELI SERDANG 20371 Telp : (62-61) 6871955  
WWW.MSISUGAR.COM



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 1420/FPSI/01.10/IV/2025

25 April 2025

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Direktur  
**PT. Medan Sugar Industry**  
di -  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **PT. Medan Sugar Industry** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Vyola Devi Armansyah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 218600117  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan di PT. Medan Sugar Industry**. Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **PT. Medan Sugar Industry**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi, Psikolog.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,  
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik  
dan Gugus Jaminan Mutu

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

Tembusan  
- Mahasiswa Yhs

1 dari 1



No : 142/PCS-MSI/II/2025  
Hal : Selesai Penelitian

Medan, 09 Juli 2025  
Kepada Yth.,  
Bpk/Ibu, Laili Alfita  
Kepala Bidang Psikologi  
Universitas Medan Area  
DI -  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi dengan nomor surat 1420/FPSI/01.1/IV/2025 Tanggal 25 April 2025 perihal permohonan izin Penelitian mahasiswa yang tercantum dibawah ini :

No	Nama Mahasiswa/i	NIM	Prog. Studi / Jabatan
1	Vyola Devi Armansyah	218600117	Psikologi

Dengan ini kami menyatakan bahwasanya mahasiswa/i tersebut diatas benar telah melaksanakan Penelitian mulai tanggal 01 Juli 2025 sd. 07 Juli 2025 di PT Medan Sugar Industry.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Medan, 09 Juli 2025  
Hormat Kami

**PT. Medan Sugar Industry**

Jules Saragin Rumahorbo

PCS Dept. Manager

OFFICE (JAKARTA): MENARA THAMBRIN 16TH FLOOR | JL. M.H. THAMBRIN KAW 3 JAKARTA 10250 | PHONE & FAX: (62-21) 390 4393  
OFFICE (MEDAN): RUKO MULTATULI BLOK BB NO. 33 MEDAN 20151 | PHONE & FAX: (62-61) 457 5095

www.msrisugar.com