

**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH BANK PENGKREDITAN  
RAKYAT (PD BPR) KARIMUN PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Untuk Memenuhi Persyaratan  
Akademik Guna Menyelesaikan Jenjang Pendidikan Sarjana Strata (S1)  
Pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau**



**Oleh :**

**FUJI ELDA PRAMELIA**

**178110143**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
PROGRAM STUDI ILMU PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**HUBUNGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
(OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA PERUSAHAAN DAERAH BANK PENGKREDITAN  
RAKYAT (PD BPR) KARIMUN KEPULAUAN RIAU**

**FUJI ELDA PRAMELIA**

**178110143**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal**

**24 Agustus 2021**

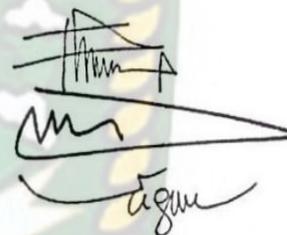
**DEWAN PENGUJI**

Dr. Fikri, S.Psi., M.Si

Dr. Syarifah Farradina, S.Psi., M.A

Didik Widianoro, M.Psi., Psikolog

**TANDA TANGAN**



**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh**

**gelar Sarjana Psikologi**

**Pekanbaru, 30 September 2021**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Psikologi**



**Sanwar Arief, M.Psi Psikolog**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fuji Elda Pramelia

NPM : 178110143

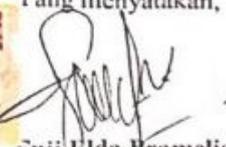
Judul Skripsi : “Hubungan *Organizational citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan Kerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan rakyat (PD BPR) Karimun, Kepulauan Riau”

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut.

Pekanbaru, 05 Agustus 2021

Yang menyatakan,



  
Fuji Elda Pramelia

178110143

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Atas izin Allah SWT

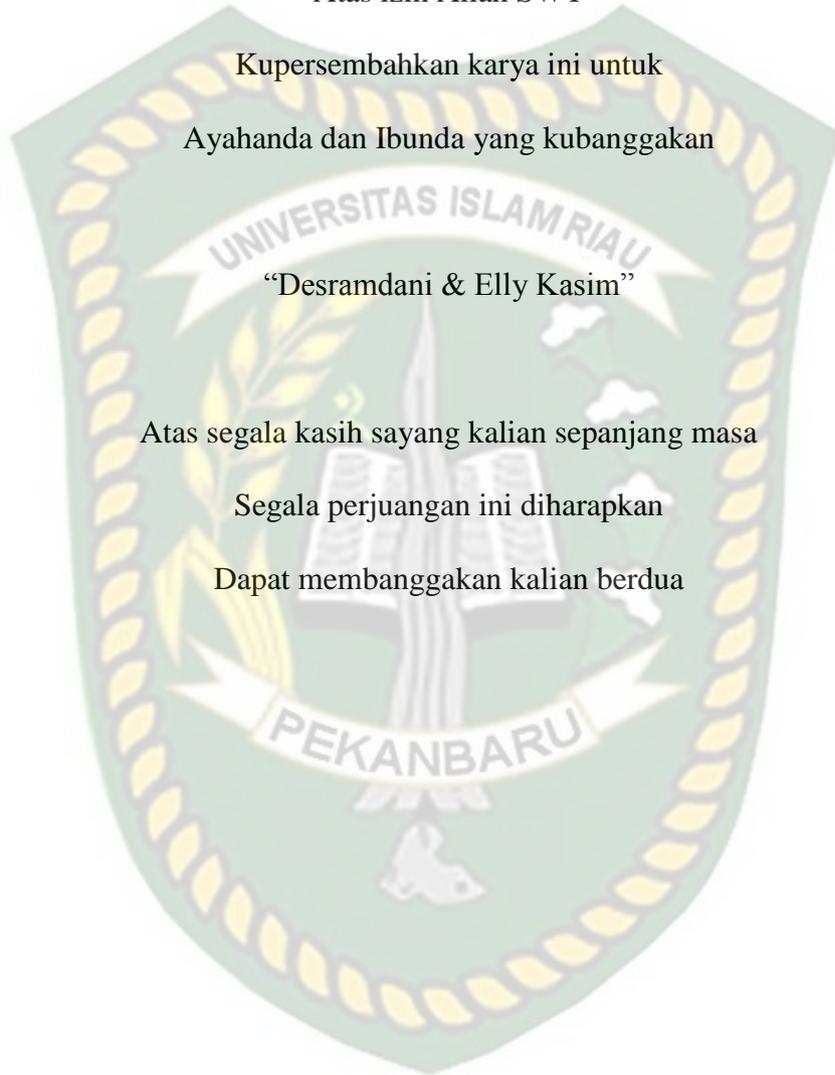
Kupersembahkan karya ini untuk  
Ayahanda dan Ibunda yang kubanggakan

“Desramdani & Elly Kasim”

Atas segala kasih sayang kalian sepanjang masa

Segala perjuangan ini diharapkan

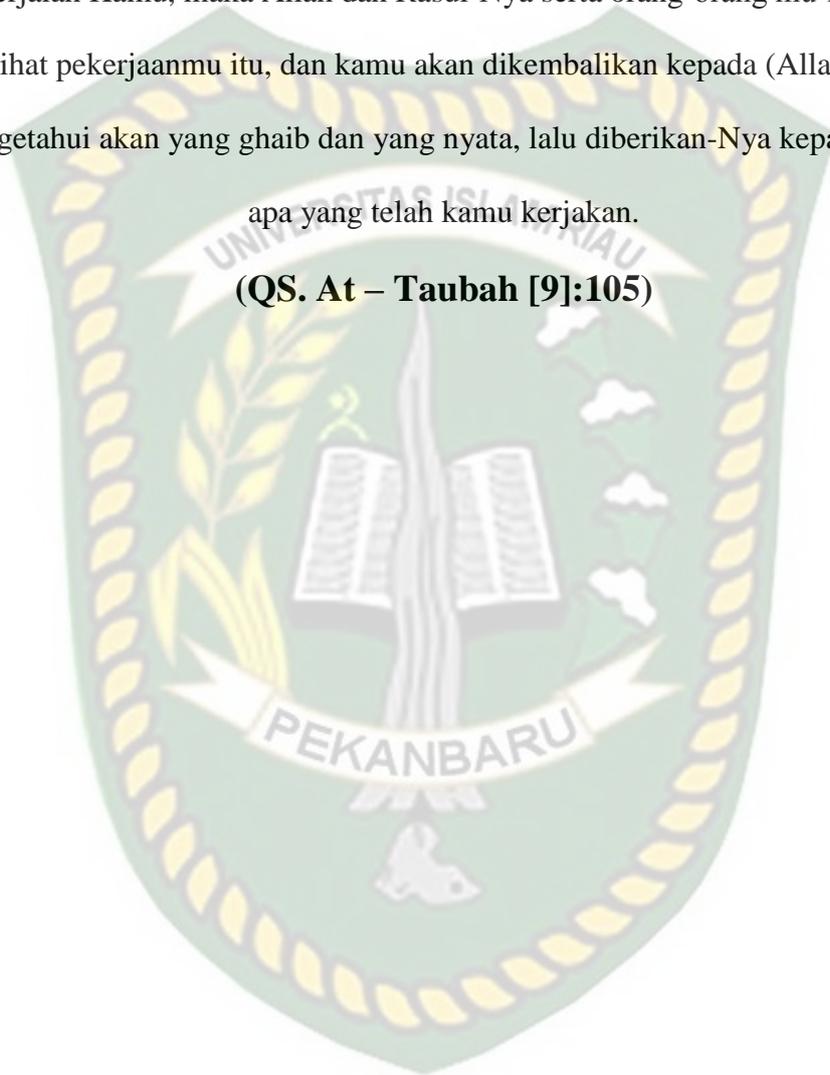
Dapat membanggakan kalian berdua



## HALAMAN MOTTO

Bekerjalah Kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

**(QS. At – Taubah [9]:105)**



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya kepada kita semua sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir kuliah yaitu Skripsi ini dengan baik dan juga memuaskan serta tak lupa shalawat beriring salam kita hadiahkan kepada nabi besar kita, yakni Muhammad SAW yang telah mengubah zaman dari zaman Jahiliah ke zaman yang penuh dengan ilmu dan juga teknologi yang sangat maju seperti saat ini, sehingga penulis bisa dapat menyelesaikan penulisan serta penyusunan Skripsi ini yang berjudul **Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat Karimun (PD BPR Karimun) Daerah Provinsi Kepulauan Riau** ini dengan baik dan juga tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini ialah untuk memenuhi syarat mengerjakan Skripsi pada program Sastra-1 Psikologi di Universitas Islam Riau. Segala banyak usaha telah penulis lakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi penulis menyadari akan sepenuhnya bahwa isi dari Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan tidak juga luput dari kesalahan serta kekurangan. Oleh sebab itu, saya sangat mengharapkan kepada pembaca agar bisa dapat memberikan kritik dan juga saran yang bersifat mendidik dan juga membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini bisa dikatakan baik. Saya juga menyadari bahwa terlaksananya penyusunan skripsi ini juga atas bantuan dari beberapa

pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Yanwar Arief, M.Psi., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Fikri, S. Psi. M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membimbing dan memberikan saran-saran yang membangun.
4. Ibu Lisfarika Napitupulu, M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
5. Ibu Yulia Herawati, S.Psi., MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
6. Ibu Juliarni Siregar, M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
7. Bapak Didik Widiatoro, M.Psi., Psikolog selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
8. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau Bapak Yanwar Arief, M.Psi., Psikolog, Bapak Sigit Nugroho, M.Psi., Psikolog, Ibu Tengku Nila Fadhlia, M.Psi., Psikolog, Ibu Irma Kusuma Salim, M.Psi., Psikolog, Ibu Lisfarika Napitupulu, M.Psi., Psikolog, Ibu Yulia Herawati, S.Psi, MA, Bapak Ahmad Hidayat, S.Thi., M.Psi., Psikolog, Ibu Syarifah Faradina, S.Psi., MA, Bapak Dr. Fikri Idris, M.Si., Ibu Juliarni Siregar, M.Psi.,

- Psikolog, Ibu Leni Armayati, S.Psi., M.Si., Ibu dr. Raihanatu Binqolbi Ruzain, M.Kes., Bapak Didik Widianoro, M.Psi., Psikolog, Ibu Icha Herawati, S.Psi., M.Soc.,SC, Ibu Irfani Rizal, S.Psi., M.Psi yang pernah mengajar penulis dan membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau. Terima kasih atas ilmu dan dukungan yang diberikan selama ini sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh staff dan karyawan Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau, Bapak Ridho Lesmana, S.T, Ibu Eka Mailina, S.E, Bapak Wan Rahmad Maulana, S.E, Ibu Masrifah S.Kom, dan Ibu Liza Fahrani, S.Psi yang telah membantu dalam proses administrasi penelitian.
  10. Orang tua tercinta, yaitu Mama dan Papa yang sangat berjasa dalam memberikan doa, cinta, kasih sayang, terlebih perhatian yang penuh dan juga dukungan agar saya tetap semangat mengerjakan Skripsi untuk memenuhi salah satu Program Sastra-1 Psikologi.
  11. Keluarga besar tercinta Kakak, Adek, Abang Ipar, dan Keponaan terlucu atas doa, cinta, kasih sayang, perhatian, dukungan dan semangat kepada saya.
  12. Terimakasih untuk teman baik sekaligus teman dekat saya yang bernama Muhammad sufyan selaku teman yang sudah menemani dan mensupport saya dalam susah maupun senang untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
  13. Terima kasih untuk teman-teman saya yang berada di tanjung Balai Karimun yang sudah menemani dan mensupport saya untuk dapat

mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.

14. Terima kasih kepada teman seperjuangan saya Erizka Herniawati Albar, Danang Abdi Nugraha, Najib Muhammad Alim, Wira Krisdianto, Fauzi Elvans, Nada Arianda, Lastris Rosanna, Shinta Adilia, Yemima, Rizky Rio Parensky, Mochamad Fajar D, Said Ilham Ali, M.F. Ramadhan, atas canda tawa dan sedih mereka-mereka buat merasa bahagia mengenal mereka dan membuat semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan Snowy kucing yang sudah menemani tidur di malam hari.
15. Terimakasih juga untuk teman seperbimbingan saya yang bernama Farid Fauzil yang dari awal selalu setia membantu dikala susah maupun senang dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi.
16. Teman-teman angkatan 2017 baik jurusan maupun kelas atas kebersamaan, kerja sama, keceriaan, dan semangat dalam belajar. Tetap semangat untuk menyelesaikan kuliah.
17. Terima kasih kepada teman-teman seangkatan dan seluruh mahasiswa UIR yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
18. Terima kasih kepada semua pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangatnya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.
19. Semua pihak yang telah membantu dan menyusun Skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menjadi acuan penulis supaya lebih baik lagi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh.*

Pekanbaru, 13 Agustus 2021

**Fuji Elda Pramelia**

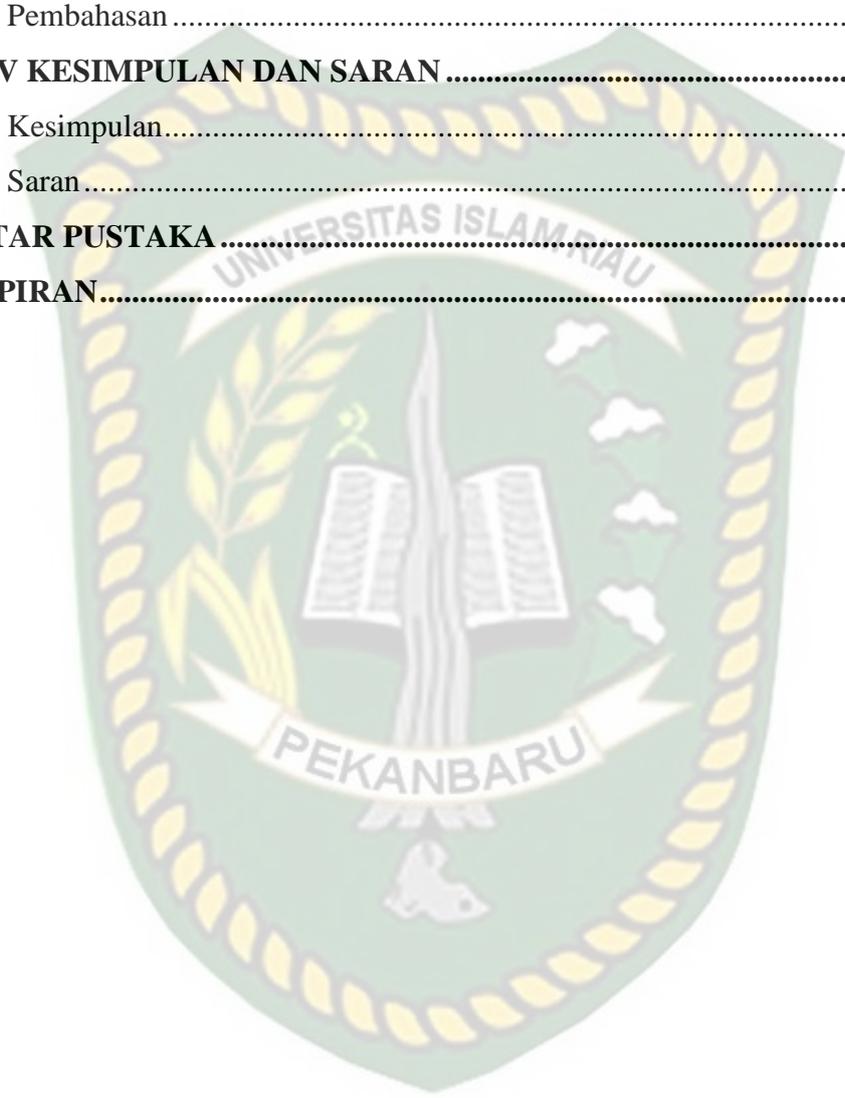


## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kepuasan Kerja .....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	8
2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja .....	10
2.1.3 Faktor-faktor kepuasan Kerja .....	11
2.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	12
2.2.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	12
2.2.2 Aspek-aspek Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	15
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	17
2.2.4 Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1. Desain Penelitian.....	26

3.2. Identifikasi Penelitian.....	26
3.2.1 Variabel Bebas (X) .....	26
3.2.2 Variabel terikat (Y).....	27
3.3. Definisi Operasional.....	27
3.3.1 Kepuasan Kerja .....	27
3.3.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB).....	27
3.4. Subjek Penelitian.....	27
3.4.1 Populasi Penelitian.....	28
3.4.2 Sampel Penelitian .....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5.1 Skala Organizational Citizenship behavior (OCB).....	29
3.5.2 Skala Kepuasan kerja.....	32
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.6.1 Validitas .....	34
3.6.2 Reliabilitas .....	35
3.7 Metode Analisis data .....	36
3.7.1 Uji Normalitas .....	36
3.7.2 Uji Linieritas .....	36
3.7.3 Uji Hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Orientasi Penelitian .....	38
4.2 Persiapan Penelitian .....	38
4.3 Pelaksanaan Penelitian .....	40
4.4 Hasil Analisis Data.....	41
4.4.1 Data Demografi Subjek Penelitian .....	41
4.4.2 Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia.....	42
4.4.3 Deskripsi Subjek Berdasarkan Jabatan Pekerjaan .....	42
4.4 Hasil Uji Deskriptif Data.....	44
4.4.1. Deskripsi Organizational Citizenship Behavior .....	45
4.4.2. Deskripsi Kepuasan Kerja .....	46
4.5 Hasil Uji Asumsi .....	46

4.5.1 Uji Normalitas .....	46
4.5.2 Uji Linearitas .....	47
4.6 Uji Hipotesis.....	48
4.7 Pembahasan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

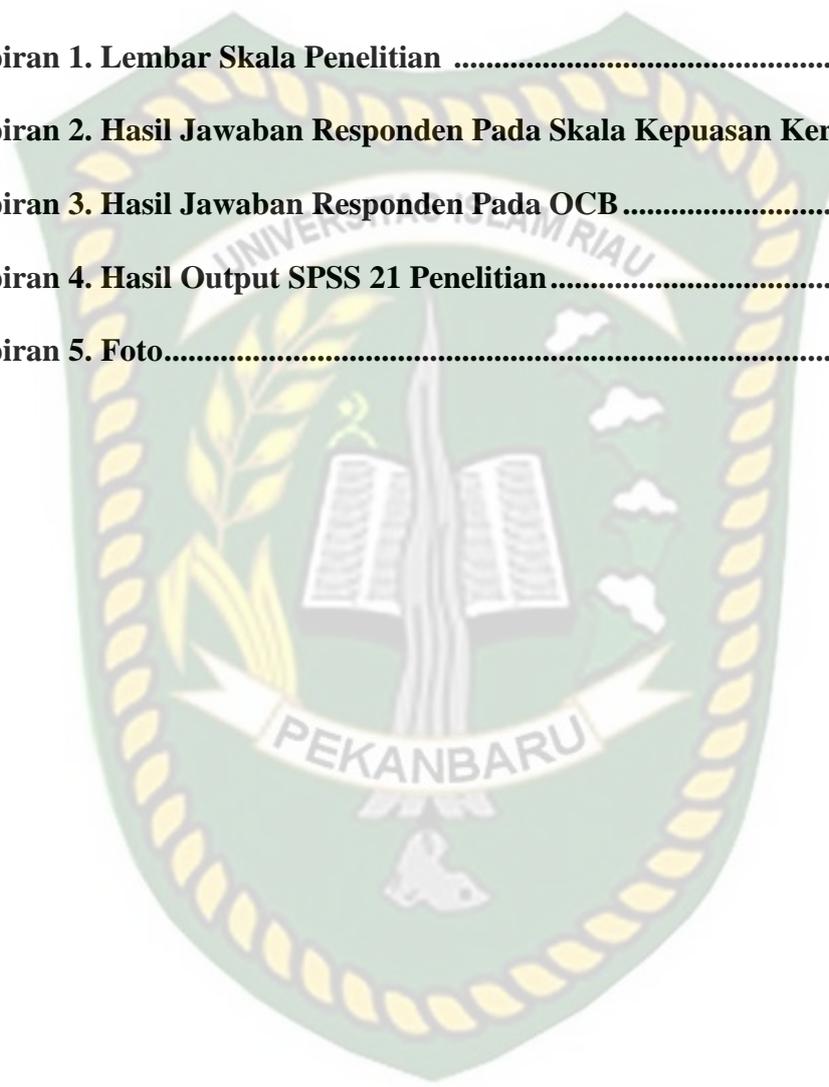


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1 <i>Blue Print Organizational Citizenship Behavior (OCB) Setelah Uji Coba</i> .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 3.2 <i>Blue Print Kepuasan Kerja Setelah Try Out</i> .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.1 Deskripsi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.2 Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.3 Deskripsi Subjek Berdasarkan Jabatan Pekerjaan .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.4 Deskriptif Data Penelitian .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.5 Kriteria Organizational Citizenship Behavior .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.6 Kriteria Kepuasan Kerja .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji product moment pearson .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Skala Penelitian .....
- Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden Pada Skala Kepuasan Kerja .....
- Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden Pada OCB .....
- Lampiran 4. Hasil Output SPSS 21 Penelitian.....
- Lampiran 5. Foto.....



**HUBUNGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH BANK PENGKREDITAN  
RAKYAT (PD BPR) KARIMUN PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**

**FUJI ELDA PRAMELIA  
178110143**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**ABSTRAK**

Menghadapi situasi di masa globalisasi saat ini, perusahaan dituntut wajib dapat memastikan strategi kebijakan manajemen terkhususnya manajemen sumber daya manusia yang baik namun beberapa karyawan memiliki tingkat Perilaku Kewargaan Organisasi dan kepuasan kerja yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Perilaku Kewargaan Organisasi dengan kepuasan kerja karyawan pada PD BPR Karimun. Penelitian ini merupakan penelitian korelasi kuantitatif - asosiatif. Data penelitian diambil menggunakan skala Perilaku Kewargaan Organisasi dan kepuasan kerja. Populasi penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang ada di PD BPR Karimun yang berjumlah 50 orang. Setelah data terkumpul data dianalisis menggunakan teknik *pearson product moment*. Berdasarkan hasil analisis *pearson product moment* didapatkan nilai  $r$  berbentuk positif sebesar 0,453 dengan signifikan 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini “diterima”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Perilaku Kewargaan Organisasi dengan kepuasan kerja, sebaliknya semakin rendah Perilaku Kewargaan Organisasi maka semakin rendah kepuasan kerja.

**Kata Kunci : *Perilaku Kewargaan Organisasi, Kepuasan Kerja.***

**HUBUNGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH BANK PENGKREDITAN  
RAKYAT (PD BPR) KARIMUN PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU**

**FUJI ELDA PRAMELIA**

**178110143**

*FACULTY OF PSYCHOLOGY  
RIAU ISLAMIC UNIVERSITY*

**ABSTRACT**

*Facing the situation in the current era of globalization, companies are required to be able to ensure management policy strategies, especially good human resource management, but some employees have low levels of Organizational Citizenship Behavior and job satisfaction. This study aims to determine the relationship between Organizational Citizenship Behavior and employee job satisfaction at PD BPR Karimun. This research is a quantitative correlation - associative research. The research data was taken using the Organizational Citizenship Behavior and job satisfaction scale. The population of this research is all employees in PD BPR Karimun, totaling 50 people. After the data is collected, the data is analyzed using the technique Pearson product moment. Based on the results of the analysis, the Pearson product moment value of  $r$  in the form of positive is 0.453 with a significance of 0.000 ( $p < 0.05$ ). It is the hypothesis proposed in this study "accepted". The results showed that there was a significant relationship between Organizational Citizenship Behavior and job satisfaction, on the contrary, the lower the Organizational Citizenship Behavior, the lower the job satisfaction.*

**Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction.**

ارتباط بين سلوك وطني المنظمة باكتفاء عمل الموظف في شركة الدائرة بانك ائتمان الرعية  
كارمون ( PD BPR ) تنجونج بالاي كاريمون كيفولاون رياو

فوجي ألدی براميليا

178110143

كلية علم النفس  
الجامعة الاسلامية الرياوية

ملخص

كانت الشركة في عصر العولمة لابد عليها إستراتيجية في مجال الإدارة خاصة في إدارة الموارد الانسانية ولكن لبعض الموظفين سلوك وطني المنظمة واكتفاء العمل انخفاضاً. يهدف هذا البحث إلى معرفة ارتباط بين سلوك وطني المنظمة باكتفاء عمل الموظف في شركة الدائرة بانك ائتمان الرعية كارمون ( PD BPR ) تنجونج بالاي كاريمون كيفولاون رياو. هذا البحث بحث ارتباط كيفي-اشتراكي. وجمعت الباحثة البيانات بمقياس سلوك وطني المنظمة واكتفاء العمل. وأما مجموعة البحث هي كل الموظفين في PD BPR كارمون وعددهم 50 موظف. وتحلل البيانات بأسلوب *pearson product moment*. ونظراً إلى تحليل *perason product moment* فوجدت نتيجة  $r$  إيجابي 0.453 ونتيجة  $0.000$  signifikansi ( $p > 0.05$ ). ولذلك فتكون فرضية البحث مقبولة. ودلت نتيجة البحث أن وجود ارتباط واثقي بين سلوك وطني المنظمة باكتفاء العمل، أو العكس إذا انخفض سلوك وطني المنظمة فينخفض اكتفاء العمل.

الكلمات الرئيسية: سلوك وطني المنظمة، اكتفاء العمل.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang, keseluruhan organisasi mengharapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berharga dan berdampak pada efektivitas kinerja organisasi, terutama diwaktu yang cukup panjang. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya industri untuk mencapai hal yang dituju. Sumber daya manusia (SDM) menempati tempat *urgent* dalam menghadapi perubahan yang terjadi, dan mereka adalah aset yang sangat berharga yang dimiliki organisasi. Hal ini karena keberhasilan organisasi sangat bergantung pada faktor manusia (Ardana, 2012). Sumber Daya Manusia (SDM) menggambarkan aspek penting dari sebuah organisasi.

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang sangat baik hendak menambah kegunaan serta efisiensi organisasi dalam menjalankan tugasnya. Menghadapi situasi serta keadaan di masa globalisasi saat ini, perusahaan dituntut wajib dapat memastikan strategi serta kebijakan manajemen terkhususnya pada bidang manajemen dengan sumber daya manusia (SDM) yang sangat bagus. Manusia merupakan komponen berharga didalam dunia kerja, karena digunakan sebagai subjek dalam penelitian Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menemukan topik terbaru, dan bisa digunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kemampuan manusia.

Kebutuhan akan sumber daya energi manusia dalam industri sangat besar karena efisiensi dan keberhasilan industri itu tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya alam pada manusia yang diperolehnya. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bangun (2012). Jika Sumber Daya Manusia (SDM) ialah faktor yang juga penting saat mencapai tujuan organisasi, maka posisi SDM yakni bagian dari persaingan bisnis, serta ini akan menjadi faktor penentu untuk memperoleh peringkat yang lebih tinggi dalam organisasi.

Menurut Kawuryan (2009) beberapa dekade ini telah banyak ditemukan bukti empiris yang mengatakan terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan

dengan kinerja karyawan. Dengan kinerja sangat baik, karyawan mendapatkan totalitas pelayanan terhadap pelanggan dan juga bisa mencapai kepuasan konsumen yang sangat baik. Kepuasan kerja itu menjadi *problem* lumayan menarik namun juga penting dikarenakan terbukti cukup besar pengaruhnya baik untuk kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi karyawan, kepuasan kerja bias membuat mereka merasa sangat senang dalam bekerja. Sedangkan menurut perusahaan, kepuasan kerja sangat bermanfaat dalam upaya meningkatkan produktivitas dan memperbaiki perilaku karyawan.

Kepuasan kerja menggambarkan perilaku seseorang pekerja dengan pekerjaan yang ia lakukan. Hadi (dalam Anoraga, 2006) mengemukakan pendapatnya bahwa kepuasan kerja itu pada dasarnya yakni suatu perasaan yang sangat aman yang mencakup aspek sosial, ekonomi, sosial dan psikologis. Aspek sosial dan ekonomi dapat ditinjau dari sistem penggajian dan jaminan sosial yang diberikan oleh perusahaan. Di sisi lain, secara psikologis dan sosial juga dapat dilihat sebagai peluang bagi perusahaan untuk maju, memenangkan hadiah dan menciptakan relasi yang bagus pada rekan kerja dan atasan.

Robbins dan Judge (2007) mengilustrasikan yakni kepuasan kerja ialah suatu perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, dan diyakini oleh suatu hasil penilaian dapat disajikan dalam aspek karakteristik yang berbeda. Orang dengan kepuasan kerja yang tinggi mungkin memperlihatkan perilaku yang sangat positif tentang pekerjaan mereka. Karyawan yang cukup puas bisa dapat berkomunikasi dengan cukup baik tentang organisasi di dalam perusahaan, bias menolong orang lain, dan bisa juga melebihi harapan normal kinerja di tempat kerja.

Yousef (2002) mengungkapkan kepuasan kerja ialah keadaan yang emosionalnya cukup menyenangkan berdasarkan penilaian dalam pengalaman kerja. Davis dan Newstorm (dalam Suwanto 2016) berpendapat bahwa definisi kepuasan kerja ialah sebagai perasaan yang senang maupun tidak senang pegawai terhadap pekerjaannya tersebut. Kepuasan kerja dipandang dari hasil pengalaman seorang pegawai dalam kaitannya pada nilai-nilai yang diinginkan dan di harapkan dalam pekerjaan. Pandangan ini dapat menyederhanakan bahwa kepuasan kerja adalah perilaku dan umpan balik individu atas pekerjaannya (Dewi

& Suwandana, 2016). Dari banyaknya pandangan para ahli di atas, maka kepuasan kerja ialah perspektif seseorang karyawan terhadap tugas dan juga tanggung jawab yang diterima, yang berdasarkan pada aspek pengalaman serta harapan dari sudut pandang karyawan.

Salah satu sifat strategik pada divisi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didalam suatu organisasi. OCB tercermin melalui sikap yang suka membantu orang lain yang lagi memerlukan bantuan, yang biasa menjadi sukarelawan dalam tugas–tugas berlebih, patuh terhadap ketentuan–ketentuan serta praturan di tempat kerja. Sikap ini memperlihatkan suatu nilai lebih pada pekerja yakni salah satu wujud dari sikap pro-sosial, ialah prilaku sosial yang positif, konstruktif serta saling menolong.

Menurut Kawuryan (2009) beberapa dekade ini telah banyak ditemukan bukti empiris yang mengatakan pekerja terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan. Dengan kinerja sangat baik, karyawan mendapatkan totalitas pelayanan terhadap pelanggan dan juga bisa mencapai kepuasan konsumen yang sangat baik.

Di dalam penelitian (Gunawan, et al) ada beberapa fenomena yang mengenai perilaku OCB yang bisa ditemukan di dalam *Guest Relation Officer* (GRO) di Hotel Sheraton Surabaya, sebagai contoh yang ada di GRO sudah menyelesaikan jam kerja tetapi masih juga ingin overtime dikarenakan adanya seorang tamu yang akan pergi *check-in* pada waktu sore hari. GRO tersebut mau bersedia dan juga memiliki inisiatif sendiri tanpa harus disuruh dari atasannya untuk bekerja lebih dari jam kerjanya. GRO tersebut juga bersedia bekerja lebih lama lagi hanya ingin memastikan tamu yang dikenalnya tersebut disambut dan diservis dengan baik.

Menurut Kusmulyono (2013) berpendapat bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). bermanfaat untuk industri dalam meningkatkan loyalitas para pekerjanya. Pegawai yang menunjukkan sikap diluar dari tugas serta tuntutan mereka akan dapat memberikan kontribusi yang sangat positif terhadap organisasi. Disamping itu karyawan tetap harus melaksanakan

tanggung jawab yang sesuai dengan pekerjaannya.

Organ (2010) oleh Lubis (2015) mengungkapkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ialah sikap yang tidak secara langsung diakui dari sistem *award* dan cukup bebas untuk memfasilitasi berfungsinya organisasi secara efektif. Aksi Kewarganegaraan. (OCB) adalah sikap pekerja mungkin berlebihan peran yang dibutuhkan, secara tidak langsung diakui dalam sistem kompensasi resmi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) disebabkan dari beberapa faktor di suatu perusahaan, seperti kepuasan kerja pada karyawan serta komitmen suatu perusahaan yang cukup tinggi (Robbin & Judge, 2007) dalam (Dewi & Suwandana, 2016).

Van Dyne dkk (dalam Jahangir 2004) mengungkapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga bisa dikatakan sebagai *extra-role behavior* (ERB) ialah sikap yang di arahkan untuk menguntungkan perusahaan, bisa dikerjakan dengan cara sukarela, serta dapat melebihi harapan di dalam peran yang ada. Maksudnya, OCB yang secara sederhana bisa juga disebut sebagai sikap seseorang yang merupakan berasal dari kerelaan dirinya yaitu untuk membagikan kontribusi yang bisa melebihi tugas pada perusahaan. Sikap juga dapat dilakukan dengan sangat baik, disadari atau tidak, dengan atau tanpa arahan, untuk memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaan (Dewi & Suwandana, 2016).

Organ, 2015 mengilustrasikan terdapat lima aspek OCB diantaranya, adalah *altruism* (perilaku membantu rekan kerja yang mendapat kesulitan tanpa dipaksa), *conscientiousness* (perilaku yang menunjukkan melebihi syarat minimal yang diperlukan perusahaan), *sportmanship* (perilaku positif terhadap perusahaan yang dapat memberikan toleransi yang tidak mengeluh atau menuntut pada kondisi yang kurang baik didalam perusahaan), *courtesy* (perilaku yang sangat menjaga hubungan baik bersama teman kerja, mencegah timbulnya konflik agar bisa terhindar dari bermacam masalah pribadi), serta *civic virtue* (sikap yang mencerminkan keikutsertaan untuk bertanggung jawab dan berpartisipasi terhadap keberlangsungan perusahaan).

Peningkatan OCB bisa menumbuhkan perilaku kepuasan kerja pada

karyawan. Kepuasan kerja di suatu perusahaan itu sangatlah penting diperhatikan oleh manajemen. Tingginya tingkat OCB itu terhadap ketidakegoisan, sifat berhati-hati, sikap sportif, kesopanan, moral kemasyarakatan bisa membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang sangat efektif dan efisien serta dapat meningkatkan performa karyawan tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat Karimun, berdasarkan hasil survey awal dan wawancara dari pihak-pihak yang terlibat telah menunjukkan bahwa ada tanda-tanda masalah yang rendah dengan perilaku OCB. Adanya beberapa karyawan yang tidak bersedia untuk saling membantu sesama rekan kerja ketika memiliki masalah. Selain itu masih sering terjadi *overtime* yang menyita waktu istirahat untuk mengerjakan pekerjaan yang belum terselesaikan. Karyawan sering mengeluhkan pekerjaannya dan kurang aktif dalam meningkatkan performa perusahaan. Kemudian terdapat karyawan yang pasif dalam mengikuti inovasi-inovasi serta perubahan yang ada di perusahaan.

Beberapa permasalahan di atas menunjukkan sedikitnya (OCB) yang dialami pada karyawan. Selain tanda-tanda masalah tersebut, kehadiran karyawan bank juga diamankan pada tahun 2015. Tingginya tingkat absensi karyawan pada Perusahaan daerah Bank Pengkreditan Rakyat Karimun (PD BPR Karimun) tersebut sudah menunjukkan sedikitnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dikarenakan kepuasan kinerja pada karyawan di saat bekerja.

Dari hasil pemaparan yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada permasalahan yang sudah disebutkan terdapat bahwa ada faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat Karimun (PD BPR Karimun). Oleh sebab itu, berdasarkan latar belakang masalah tersebut

peneliti akan merumuskan suatu masalah yaitu: Bagaimanakah hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam memengaruhi kepuasan kerja karyawan pada Provinsi Kepulauan Riau?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan agar mengetahui hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan manfaat teoritis maupun juga manfaat praktis.

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat menambah referensi penelitian perilaku kepuasan kerja. Ini memberikan pemikiran, informasi dan pengetahuan, khususnya di bidang psikologi klinis dan psikologi industri. Dapat Sebagai referensi bagi peneliti yang lain jika tertarik dengan studi Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis mahasiswa yang akan atau sedang melaksanakan menyusun skripsi bisa dapat memperkaya khasanah penulisan dalam skripsi dan juga menerapkan apa yang akan menjadi sisi positif di dalam penelitian ini dan juga jika ada yang kurang dalam materi yang sudah disajikan tersebut penulis berharap bisa dijadikan referensi untuk penulis berikutnya, serta juga dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dalam mengenai hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun

Provinsi Kepulauan Riau.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kepuasan Kerja

##### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Teori Motivasi Kerja Menurut Abraham Maslow, teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow, yaitu hirarki lima kebutuhan dengan tiap kebutuhan secara berurutan yang terpenuhi. Kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila pegawai kebutuhannya tidak terpenuhi maka pegawai tersebut akan menunjukkan perilaku kecewa. Sebaliknya, jika kebutuhannya terpenuhi maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku yang gembira sebagai manifestasi dari rasa puasnya.

Kepuasan bersifat abstrak, tidak terlihat dan hanya dapat ditemukan sampai sejauh mana hasil kerja memenuhi harapan seseorang. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dari masing-masing individu berlainan, karena memang pada dasarnya kepuasan kerja bersifat individual dimana masing-masing individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan sikap individu itu sendiri. Salah satu upaya perusahaan dalam mempertahankan karyawannya adalah dengan memperhatikan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Menurut Handoko (2011) kepuasan kerja ditemukan menjadi keadaan emosional yang menguntungkan atau tidak menguntungkan di mana pegawai melihat pekerjaan mereka. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan individu tentang pekerjaan itu. Hal tersebut dapat diligat melalui sikap positive pegawai pada pekerjaan dan seluruh sesuatu yang mereka temui ditempat kerja. Luthans (2006) dari hasil pemikiran karyawan tentang seberapa bagus pekerjaan memberikan apa yang dianggap penting adalah

pengertian dari kepuasan kerja. Pengertian kepuasan kerja secara luas yaitu sikap yang paling penting dan selalu di pelajari didalam bagian perilaku organisasi.

Munandar (2011) Kepuasan kerja dikatakan sebagai hasil kerja yang berhubungan dengan semangat kerja. Di sisi lain, Robbins (2002), kepuasan kerja mengarah pada sikap universal seseorang pada pekerjaan. Orang dengan kepuasan kerja yang besar memiliki perilaku positif pada pekerjaan mereka dan mereka yang tidak puas dengan pekerjaan mereka memiliki sikap negatif pada pekerjaan mereka. Wexley & Yukl (2003), kepuasan kerja yaitu bagaimana perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah generalisasi sikap pada suatu pekerjaan berdasarkan berbagai aspek pekerjaan tersebut.

Mangkunegara (2009) menyimpulkan kepuasan kerja yaitu perasaan setuju maupun tidak setuju seorang karyawan terkait dengan pekerjaan atau kondisinya. Aspek-aspek yang mencakup emosi pada pekerjaan seperti gaji (upah), peluang peningkatan karir, relasi dengan pekerja lainnya, jenis pekerjaan, penempatan kerja, struktur organisasi perusahaan, dan kualitas penjiagaan. Diantara emosi yang terkait dengan individu adalah usia, kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja (job satisfaction) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2015).

Berdasarkan definisi di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan individu terhadap pekerjaannya positif atau negatif yang timbul dari sikap tanggung jawab dari seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan diharapkannya dan berpengaruh terhadap perusahaannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi setiap karyawannya, karena dengan mencapai kepuasan kerja, maka karyawan akan merasa nyaman untuk melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja berhubungan serta dengan faktor

sikap. Seseorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap yang positif, sebaliknya seseorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja negatif terhadap pekerjaannya.

### 2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Berdasarkan pendapat Robbins (2003) adapun aspek-aspek yang diukur di dalam skala kepuasan kerja yaitu :

#### 1. Pekerjaan

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.

#### 2. Gaji

Gaji adalah salah satu yang penting bagi setiap karyawan yang bekerja dalam setiap perusahaan, karena dengan gaji yang diperoleh oleh seseorang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Gaji dapat berperan dalam meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih giat, meningkatkan kerja, meningkatkan prokduvitas, dalam perusahaan, serta mengimbangi kekurangan dan keterlibatan komitmen yang menjadi ciri angkatan kerja masa kini.

#### 3. 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.

#### 4. Rekan kerja

Karyawan akan mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu sebaiknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting dalam mencapai kepuasan kerja. Perilaku

atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan ditingkatkan bila atasan langsung bersifat ramah dan dapat memahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada mereka.

#### 5. Penghargaan

Kemampuan pengawasan kerja untuk membantu dan mendukung pekerjaan. Kepuasan karyawan dapat meningkat bila pengawasan kerja langsung bersifat ramah dan dapat dipahami, menawarkan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan suatu minat pribadi pada karyawannya.

#### 6. Pengawasan

Pengawasan merupakan usaha untuk mengembangkan perilaku karyawan agar karyawan menjadi loyal dan mampu bekerja dengan optimal. Sumber daya manusia harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari manajer, jika pengawasan karyawan kurang perhatian, semangat kerja, sikap dan loyalitas karyawan akan menurun.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan menurut Robbins (2003) dikaji ada 6 aspek, yaitu : 1) Pekerjaan, 2) Gaji, 3) Promosi, 4) Rekan kerja, 5) Penghargaan, 6) Pengawasan.

### 2.1.3 Faktor-faktor kepuasan Kerja

Gilmer (Dalam Sutrisno, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantara lain :

1. Peluang agar berkembang, peluang untuk bisa mendapatkan pengalaman serta peningkatan kemampuan selama kerja mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.
2. Keinginan kerja, faktor ini disebut juga menjadi penunjang kepuasan kerja oleh pekerja. Situasi yang damai tentulah amat memengaruhi tingkat kepuasan kinerja yang dirasakan pegawai selama kerja.
3. Gaji, upah lebih besar berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang

dirasakan tidak semata-mata dipengaruhi oleh besarnya gaji yang diterima.

4. Organisasi dan manajemen yang baik, organisasi dan manajemen yang baik dapat menghasilkan kondisi maupun keadaan kerja yang stabil, dan faktor-faktor ini menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Penjagaan, super fisi yang jelek akan berdampak pada tingginya tingkat absensi dan turnover pegawai dalam organisasi.
6. Keterampilan tertentu diperlukan untuk atribut yang ada pada individu, dan pekerjaan. Kesenangan, kenyamanan, dan kebanggaan dalam suatu tugas dapat meningkatkan atau menurunkan kepuasan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan menurut Gilmer (Dalam Sutrisno, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di antara lain : 1) Peluang agar berkembang, 2) Keinginan agar kerja, 3) Gaji, 4) Organisasi dan manajemen yang baik, 5) Penjagaan, 6) Keterampilan tertentu diperlukan untuk atribut yang ada pada individu, dan pekerjaan.

## 2.2 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

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

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi. OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Terdapat dua pendekatan terhadap konsep OCB yaitu kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in-role* atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang OCB dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan OCB merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi (Saleem dan Amin, 2013).

Sejalan dengan di atas, OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. OCB ini mengacu pada konstruk dari “*extra-role behavior*”, di definisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian OCB merupakan perilaku yang fungsional, *extra-role*, prososial yang mengarahkan individu, kelompok atau organisasi Dyne, 1995 (dalam Singh , 2010).

OCB pertama kali di populerkan oleh Organ kemudian dikembangkan oleh tokoh-tokoh lain. OCB dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi, yang dilakukan atas suka rela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. OCB adalah perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Saleem dan Amin, 2013).

Tokoh lain seperti Smith juga menyebutkan OCB adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal. OCB melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Sarmawa et al, 2015).

Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini

berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Sarmawa et al, 2015).

Perilaku atau peranan yang dilakukan oleh karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan. Berbagai pendapat yang mengemukakan tentang pentingnya perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi deskripsi jabatan yang ada antara lain seperti yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015) yang menyatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 2015). Menurut Robbins dan Judge (2015), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Tokoh lain menurut Johns 1996 (dalam Budihardjo, 2004) berpendapat jika Organizational Citizenship Behavior OCB ialah mempunyai karakteristik perilaku sukarela adalah perilaku otomatis yang tidak termasuk di deskripsi pekerjaan/tindakan tanpa saran atau instruksi khusus, perilaku membantu, dan sikap yang tidak gampang dilihat dan dievaluasi melalui perubahan kinerja. Lambert, 2000 (dalam Cardona, 2003) berpendapat bahwa OCB merupakan termasuk membantu karyawan dengan pekerjaan mereka dalam ketidakhadiran karyawan, orientasi untuk karyawan baru di departemen kerja, pendampingan supervisor untuk melakukan tugas, dan supervisor datang lebih awal atau terlambat.

Ehrhart 2004 (dalam Ali, 2005), OCB dijelaskan bahwa sikap yang meningkatkan nilai dan pemeliharaan lingkungan sosial dan psikologis yang mendukung hasil kerja. Menurut Organ dkk, 1993 (dalam Budihardjo, 2004) (OCB) melibatkan sikap informal dan pro-sosial yang secara sukarela

diperintahkan oleh seorang karyawan untuk membantu karyawan lain. Perilaku yang di gunakan untuk membantu pegawai lain dalam menyelesaikan suatu proyek, memberikan saran, dan memberikan umpan balik positive pada pekerjaan.

OCB diartikan sebagai sikap yang di pilih secara bebas oleh seseorang, diakui secara tidak refleks atau eksplisit sistem penghargaan resmi, didefinisikan sebagai perilaku yang menaikkan kepentingan dan kewajiban organisasi secara keseluruhan. (Organ dkk, 2006). Namun Newstrom (2007) *Organizational Citizenship Behavior* ini merupakan perilaku yang di pilih secara umum yang melampaui kewajiban untuk meningkatkan keberhasilan organisasi. Seringkali di tandai dengan spontanitas, sukarela, hasil yang mempengaruhi konstruktif, tidak diduga berguna untuk orang lain, dan bahkan rumit.

Menurut Organ 2006 (dalam Hoffman et all 2007) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu suatu bentuk khusus dari kebiasaan kinerja karyawan yang dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan dan juga merupakan kebebasan untuk memilih, secara tidak refleks ataupun secara eksplisit juga diakui dari sistem penghargaan resmi. Organ OCB itu ialah kepribadian yang sangat membangun, namun tidak bisa masuk di dalam job description resmi pegawai.

Dari paparan yang telah dijelaskan mengenai OCB, bisa di simpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Ini yaitu tindakan ikhlas, bukan tindakan paksaan untuk mendahulukan kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.

### **2.2.2 Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Bolino & Bloodgood yang dikaji oleh Elvinawanty (2005) ada 3 dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), diantaranya:

- a. Ketaatan, seorang pegawai membuktikan kepatuhan dengan

rela menghormati aturan, prosedur dan Pedoman organisasi. Tindakan yang menggambarkan kepatuhan organisasi dapat di tunjukkan dengan tepat waktu dan penyelesaian. pekerjaan tepat waktu, dan tindakan manajemen atas sumber daya maupun aset organisasi.

- b. *Loyalitas*, pekerja memperlihatkan loyalitas kepada organisasi, menghentikan kepentingan pribadi untuk kepentingan organisasi, memajukan dan membela organisasi.
- c. *Partisipasi*, karyawan didorong untuk berpartisipasi dalam semua dimensi kehidupan organisasi, memperturutkan peningkatan organisasi, membagikan saran kreative dan inovative pada teman kerja, bersiap untuk memecahkan problem sebelum ditanyai, dan mencari training lanjutan bagi peningkatan kinerja, dan menunjukkan tanggung jawab penuh pada dirinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan menurut Bolino & Bloodgood yang dikaji oleh Elvinawanty (2005) ada 3 aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantaranya:

- a. *Bedience* (Ketaatan)
- b. *Loyalty* (Loyalitas)
- c. *Participation* (Partisipasi)

Aspek OCB menurut Organ *et all* (2006) menjelaskan bahwa:

- a. *Altruism* (perilaku menolong), membantu rekan kerja yang sedang berjuang dengan situasi langsung karena pekerjaan atau masalah pribadi di tempat kerja. Aspek ini memberikan dukungan, bukan tanggung jawab untuk tugas-tugas utama.
- b. *Courtesy* (Kesungguhan hati), mereka cenderung menghindari masalah pribadi dengan melindungi hubungan baik satu sama

lain antar karyawan mereka dan menunjukkan pertimbangan untuk individu berbeda.

- c. *Civic Virtue* (tanggung jawab), sikap yang berkomitmen pada kewajiban perusahaan, seperti memperturutkan transformasi institusi, dan perilaku yang secara proaktif mengusulkan perubahan untuk efisiensi dan pengembangan perusahaan.
- d. *Conscientiousness* (kesadaran), perilaku yang menunjukkan bahwa karyawan bertugas lebih keras dari yang diinginkan industri. Perilaku ini bersifat sukarela, tanpa mempertimbangkan imbalan atau imbalan apa pun yang akan diterimanya.
- e. *Sportsmanship* (Sportifitas) perilaku toleransi yang ditampilkan karyawan tanpa keberatan ketika kondisi perusahaan tidak ideal. Perilaku ini menciptakan suasana positif di tempat kerja karena lebih sopan dan kooperatif dengan orang lain.

Penelitian ini mengukur *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpatokan kepada lima aspek yang dikemukakan oleh Organ *et al.* (2006) sebagai berikut: a) *altruism*, b) *courtesy*, c) *sportsmanship*, d) *civic virtue*, dan e) *conscientiousness*.

### 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organ dkk (dalam Titisari 2014), peningkatan OCB di pengaruhi karena faktor dari dalam yakni komitmen organisasi, kepuasa kerja, moral karyawan, motivasi, dan kepribadian. Dan faktor dari luar seperti budaya organisasi, kepercayaan pada pemimpin dan gaya kepemimpinan (Rahmawati & Prasetya, 2017). Penjelasan lebih lanjut mengenai hal ini yaitu:

#### 1. Faktor Internal

##### a. Kepuasan Kerja

Pegawai yang puas lebih cenderung berbicara positif tentang organisasi mereka, membantu sesama mereka, dan membuat kinerja mereka melebihi tujuan mereka, dan juga lebih mungkin untuk lebih patuh pada pekerjaan mereka karena mereka mau mengulangi pengalaman positif. (Robbins: 2006).

Organ (dalam Titisari, 2014) Seluruh aspek kepuasan kerja meliputi pekerjaan, rekan kerja, supervisor, promosi, gaji dan keseluruhan kerjasama positive dengan OCB. (Titisari, 2014) Kepuasan kerja berasal dari dimensi pekerjaan, yaitu gaji, kesempatan promosi, penyelia atau supervisor, dan relasi pada teman kerja.

**b. Komitmen Organisasi**

Bashaw *et al.* (2014) Komitmen organisasi diartikan sebagai aspirasi karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi dan mengerahkan upaya yang besar untuk menggapai tujuan dari organisasi. Meyer dan Allen dari Titisari (2014), komitmen dibagi jadi 3 kategori: komitmen emosional, komitmen normatif, dan komitmen terus menerus.

**c. Kepribadian**

Organ (*in* Titisari, 2014) karyawan akan memperlihatkan OCB-nya karena perbedaan individu berperan penting sebagai prediktor bagi karyawan. Costa dan McCrae (*in* Titisari, 2014) menyebutkan bahwa teori “*The Big Five Personality*” dibagi pada lima dimensi kepribadian diantaranya: *agreeableness, neuroticism, conscientiousness, openness to experience & kepribadian extraversion.*

**d. Moral Karyawan**

Djati (*in* Titisari, 2014) moral berasal dari bahasa latin yakni *mo res* artinya tabiat atau kelakuan. Moralitas meliputi ajaran atau ketentuan tentang baik buruknya perbuatan yang

dilakukan dengan sengaja (Titisari, 2014). Titisari (2014) moralitas adalah kewajiban moral kepada masyarakat atau organisasi. Salam (2000), ada tiga unsur moral: kesadaran, cinta, dan keberanian.

**e. Motivasi**

Robbins dan Coulter dalam Titisari (2014) mendefinisikan motivasi sebagai kemauan untuk mengerahkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi yang ditentukan dari kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan beberapa individu. Sopiah (2008) terdapat 3 karakteristik utama motivasi: kemauan, usaha, dan arah maupun tujuan.

Berdasarkan pendapat Organ dkk. (dalam Titisari 2014) dapat disimpulkan bahwa faktor dari dalam yang mempengaruhi OCB ada 5 yakni : Motivasi, Kepribadian, Kepuasan Kerja, Moral Karyawan, dan Komitmen Organisasi

**2. Faktor Eksternal**

**a. Gaya Kepemimpinan**

Utaminingsih (2014), bentuk kepemimpinan yaitu kecenderungan berorientasi aktivitas seorang *leader* saat mempengaruhi aktivitas bawahannya untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Cartwright & Zander (dalam Bass, 1990), ada 2 gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas (*task oriented*) dan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada karyawan (*employee oriented*).

**b. Kepercayaan pada Pimpinan**

Kepercayaan yaitu rasa percaya pada orang lain berdasarkan integritas, dapat dipercaya, dan perhatian (Tan dalam Utaminingsih, 2014). Menurut Sophia (2008) pada konteks organisasi, ada tiga jenis kepercayaan:

kepercayaan berdasarkan penolakan, kepercayaan berdasarkan pengetahuan, dan kepercayaan berdasarkan identifikasi.

### c. Budaya Organisasi

Schein (dalam Titisari (2014)), budaya organisasi mengarah pada semantik bersama yang diadopsi dari anggota agar membedakan suatu organisasi dari organisasi lain. Robbins (2003) menegaskan bahwa budaya organisasi yaitu seperangkat karakteristik inti yang dihargai oleh anggota organisasi, dan ada tujuh karakteristik budaya organisasi. Inovasi dan pengambilan risiko, perhatian terhadap detail, berorientasi pada tim, berorientasi pada orang, berorientasi pada hasil, agresi dan stabilitas.

Berdasarkan pendapat Organ dkk (dalam Titisari (2014)) bisa disimpulkan faktor eksternal yang mempengaruhi OCB ada 3 yakni: Budaya Organisasi, kepercayaan pada pimpinan, gaya kepemimpinan.

#### 2.2.4 Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Berikut ini beberapa kegunaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan:

##### 1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja

- a. Seiring waktu, perilaku bermanfaat yang ditunjukkan oleh karyawan akan menyebarkan praktik terbaik ke semua unit kerja atau kelompok.
- b. Seorang pegawai yang membantu pegawai lainnya untuk dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan cepat dan pada akhirnya meningkatkan produktivitas mereka.

##### 2. OCB meningkatkan produktivitas manajer

- a. Pegawai yang menunjukkan perilaku *civic virtue* dapat membantu manajer meningkatkan efektivitas unit kerja dengan memperoleh saran maupun umpan balik yang bernilai dari pegawai itu.
- b. Seorang pegawai yang sopan yang menghindari masalah dengan teman kerja membantu manajer menghindari krisis manajemen.

**3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan perusahaan secara keseluruhan**

- a. Ketika pekerja saling membantu memecahkan masalah pada pekerjaan, manajer tidak perlu campur tangan. Akibatnya, manajer dapat menghabiskan waktu mereka untuk melakukan tugas-tugas lain, seperti perencanaan.
- b. Pekerja dengan integritas besar bisa mempercayakan kewajiban yang lebih besar dengan pengawasan minimal dari manajer mereka.
- c. Pekerja lama yang mendukung pekerja baru melalui training dan orientasi kerja dapat membantu organisasi mengurangi pengeluaran bagi tujuan ini.
- d. Pekerja yang menunjukkan sikap sportive sangat membantu manajer menghindari menghabiskan terlalu banyak waktu bagi menangani keluhan karyawan yang kecil.

**4. OCB dapat membantu menghemat energy sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok**

- a. Manfaat sikap saling membantu yaitu menaikkan motivasi, moral, & kekompakan kelompok.
- b. Pegawai yang menunjukkan kesopanan kepada rekan kerja mereka dapat mengurangi masalah didalam kelompok dan oleh karena itu menghabiskan lebih sedikit waktu untuk menyelesaikan konflik manajemen.

**5. OCB dapat meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik**

- a. Memerlihatkan sikap *civic virtue* (serupahalnya dengan mengikuti dan juga keikutsertaan aktive dalam perjumpaan diunit kerjanya) menolong dalam koordinasi diantara beberapa anggota kelompok, pada ujungnya secara potensial menambah daya guna & juga kedayagunaan kelompok.
- b. Memerlihatkan sikap *courtesy* (contohnya bersama-sama memberikan informasi mengenai pekerjaan pada anggota dari tim lainnya) yang akan menghindari timbulnya permasalahan yang memerlukan timing yang cukup lama serta juga tenaga untuk diselesaikan secepatnya.

**6. OCB dapat menaikkan keterampilan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik**

- a. Sikap yang membantu bisa menaikkan budi pekerti dan juga keakraban juga mempunyai anggapan yang saling mempunyai diantara anggota kelompok, sehingga menambah kinerja organisasi dan menolong perusahaan lebih menarik serta mempertahankan pekerja yang baik.
- b. Memberikan contoh kepada pekerja lain dengan memerlihatkan sikap *sportsmanship* seperti tidak mengeluh karena masalah yang cukup sederhana hendak meningkatkan loyalitas dan komitmen pada perusahaan.

**7. OCB dapat menaikkan stabilitas kinerja perusahaan**

- a. Menolong tugas pekerja lain yang memiliki beban kerja cukup berat maka akan mengembangkan kestabilan dari kinerja unit kerja.
- b. Seorang pekerja yang teliti cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang cukup besar tanpa perubahan.

**8. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk**

### **beradaptasi dengan perubahan lingkungan**

- a. Pegawai yang berpartisipasi aktif pada saat rapat organisasi dapat menolong membagikan informasi yang mereka peroleh dan ketahui dalam organisasi.
- b. Pegawai yang bertindak dengan integritas dapat memperoleh peningkatan *skill* diorganisasi untuk menyesuaikan pada perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Berikut kesimpulan dari penjelasan diatas bahwasannya ada keuntungan sebagai berikut, yang mempengaruhi OCB itu dibagi ada 8 bagian. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa manfaat-manfaat tersebut diantaranya yaitu : OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja OCB meningkatkan produktivitas manajer OCB menghemat sumber daya untuk manajemen dan seluruh organisasi OCB menghemat energi OCB kekurangan sumber daya untuk mempertahankan fungsi kelompok OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik sumber daya manusia Meningkatkan kemampuan OCB untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik suatu organisasi, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi dan OCB juga bisa meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

### **2.3 Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diketahui secara umum mempengaruhi efektivitas organisasi Organ (2006). Ada relasi saling mendukung yang signifikan antara OCB dan kepuasan kerja. Misalnya, Organ (dalam Kim, 2006) menemukan relasi yang berarti antara ukuran umum kepuasan kerja dan peringkat pengawasan di OCB. Puffer (dalam Kim, 2006) menjumpai relasi yang berarti antara perilaku prososial dan ukuran umum kepuasan kerja antara kepuasan kerja dengan imbalan materi.

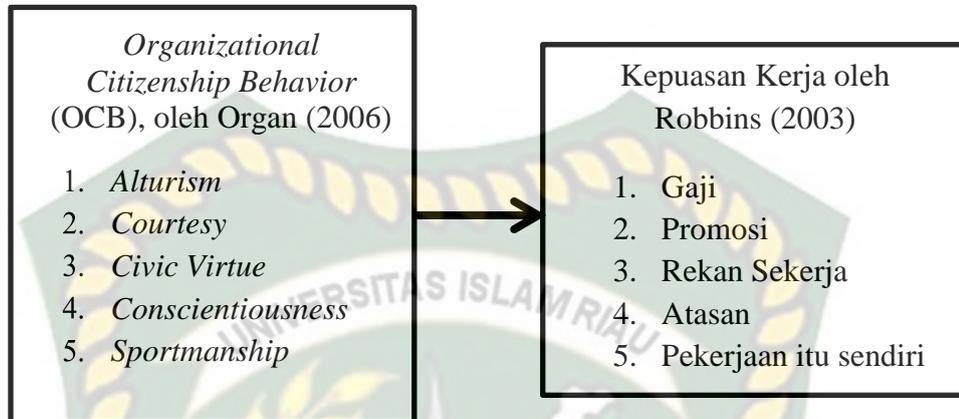
Secara luas, pekerja yang puas terhadap pekerjaannya menginginkan penghargaan atas kinerja yang baik, menjaga relasi baik pada teman kerja, dan terus bekerja di organisasi. Dengan kata lain, karyawan ingin organisasi mereka menjadi tempat yang bagus untuk bekerja sekarang dan dimasa depan. Karyawan tidak hanya dapat fokus pada hasil pelaksanaan kinerja mereka sendiri dan cemas tentang suasana tujuan kebijakan yang mereka dapatkan, mereka dapat lebih fokus pada penyelesaian pekerjaan teman kerja mereka maupun keberhasilan organisasi.

OCB merupakan perilaku karyawan yang berkontribusi melebihi dari tuntutan pekerjaannya, sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Kaswan, 2012). OCB penting untuk keberhasilan dan kelangsungan perusahaan, sehingga perlu dimunculkan dan ditingkatkan. Kepuasan kerja merupakan sebuah persepsi pegawai tentang pekerjaan mereka, oleh karena itu kepuasan kerja seseorang akan berbeda dengan lainnya. Beberapa penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa OCB merupakan variabel yang penting terhadap kepuasan kerja (Cohen (2000); Todd (2003)).

Berdasarkan penentian-penelitian diatas yang telah diuraikan dapat disimpulkan maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

#### 2.4 Kerangka Penelitian

Berikut ini dapat digambarkan kerangka pemikiran yang dijadikan dasar pemikiran di penelitian ini. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran untuk melakukan analisis pada penelitian ini.



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Teori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan teori kepuasan kerja.**

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positive antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja , maka penulis mengajukan hipotesis pada penelitian ini yaitu ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Desain dari penelitian ini memakai penelitian asosiasi kuantitatif. Penelitian kuantitatif mengacu pada penelitian yang dipakai untuk meneliti populasi atau sampel tertentu untuk tujuan menjelaskan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan, pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, dan analisis data statistik. (Sugiyono, 2019).

Sedangkan penelitian kausal asosiatif merupakan metode penelitian yang menguji antara satu atau beberapa variabel melalui hubungan dalam sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kepuasan kerja karyawan Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat karimun (PD BPR Karimun) Provinsi Kepulauan Riau yang memenuhi syarat sebagai sampel penelitian.

#### 3.2. Identifikasi Penelitian

Kerlinger (dalam Sugiyono, 2019) variabel yaitu suatu konstruk atau karakteristik yang akan dipelajari. Sedangkan menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2019), variabel adalah karakteristik atau properti dari individu atau organisasi yang dapat diukur dan diamati dan dapat bervariasi tergantung pada orang dan organisasi yang diteliti. Identifikasi variabel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

##### 3.2.1 Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau mengubah variabel terikat (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

### 3.2.2 Variabel terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2019). Di penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan kerja.

### 3.3. Definisi Operasional

#### 3.3.1 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menggambarkan sikap seseorang terhadap kinerjanya maupun perihal yang berkaitan tentang pekerjaan dan seluruh yang berada juga dilingkungan kerjanya. Hal ini dapat diukur dengan skala kepuasan kerja yang disusun oleh peneliti bersumber pada teori Robbins (2003). Berikut aspek-aspek yang diukur di dalam skala kepuasan kerja tersebut ialah sebagai berikut : 1) pekerjaan, 2) upah, 3) promosi, (4 pengawasan, 5) rekan kerja, 6) penghargaan.

#### 3.3.2 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela terhadap kinerja karyawan disebuah organisasi yang ditampilkan oleh karyawan perusahaan dengan bentuk datang tepat waktu, serta tidak menggunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan individu. Variabel diukur dengan menggunakan skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang disusun oleh peneliti Organ et al. (2006) dengan menggunakan indikator diantaranya sebagai berikut : 1) *Altruism*, 2) *conscientiousness*, 3) *Sportmanship*, 4) *Cortesy*, 5) *Civic virtue*

### 3.4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dibatasi oleh populasi dan sampel. Populasi yaitu setiap individu atau unit yang menjadi subjek suatu penelitian. Sampel yaitu sebagian dari populasi yang telah dipilih melalui suatu proses untuk dapat mewakili populasi tersebut (Purwanto & Dyah, 2007)..

### 3.4.1 Populasi Penelitian

Cooper dkk (dalam Sugiyono, 2019) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan faktor yang akan digunakan sebagai domain generalisasi. Unsur populasi adalah keseluruhan dari apa yang diukur dan merupakan unit yang diteliti. Populasi yaitu generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang darinya ditarik kesimpulan dengan jumlah dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti yang ingin diteliti (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat Karimun (PD BPR) sebanyak 50 orang.

### 3.4.2 Sampel Penelitian

Sugiyono (2016), sampel yaitu komponen kecil dari sejumlah yang cukup representatif untuk diselidiki dalam penelitian. sampling jenuh adalah metode pengambilan sampel di penelitian ini. Sampling jenuh, atau total keseluruhan sampel, yakni metode penentuan sampel dengan memakai semua populasi subjek yang tersedia. Berkaitan pada pendapat yang dikembangkan oleh Suyabrata (2005) menjelaskan apa bila subjek dalam penelitian tersebut lebih sedikit maka bisa digunakan semuanya, oleh karena itu sampel di penelitian ini merupakan semua karyawan Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat (PD BPR) , Karimun, Kepulauan Riau.

## 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode yang dilakukan seorang peneliti agar mendapatkan data dari masalah yang sedang diselediki. Metode pengumpulan data yang dipakau di penelitian ini yakni metode scaling. Azwar (2011) penskalaan adalah metode pengumpulan data yang mengungkapkan konstruksi dan konsep psikologis yang menggambarkan aspek individu. Rangsangan berupa pertanyaan dan pernyataan yang tidak secara langsung mewakili indikator perilaku dari sifat masalah.

Pengambilan data di penelitian ini memakai metode skala, skala di dalam penelitian ini terdiri dari skala OCB dan kepuasan kerja. Dengan memakai skala maka akan mendapatkan fakta ataupun pendapat dari subjek penelitian tersebut, dikarenakan model seperti ini termasuk berstandar dalam laporan diri, apa yang akan dinyatakan subjek ialah benar adanya dan juga bisa dipercaya serta interpretasi subjek tersebut tentang pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan yaitu sama halnya dengan apa yang di maksud dari si pembuat skala.

Skala yang digunakan didalam penelitian ini terdapat 2 bagian, yakni skala OCB dan kepuasan kerja. Item skala OCB dan kepuasan kerja ditata memakai model Skala Likert yang di adopsi. Skala Likert menggunakan 5 kategori diantaranya sebagai berikut : sangat setuju (*strongly agree*), setuju (*agree*), ragu-ragu (*undecided*), tidak setuju (*strongly disagree*) dan sangat tidak setuju (*strongly disagree*). Dari sekian pilihan jawaban yang berisikan pernyataan pada skala *Likert* yang mesti diisi subjek sambil menentukan pilihan jawaban yang tersedia: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

### 3.5.1 Skala Organizational Citizenship behavior (OCB)

Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di penelitian ini ditata berdasarkan pernyataan yang mendukung yaitu (*favorable*) dan pernyataan tidak mendukung (*unfavorable*) dengan 4 pilihan jawaban yang disediakan kepada subjek agar terhindar dari subjek tidak menjawab.

Skala variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di penelitian ini pengukurannya memakai skala yang dikembangkan oleh Organ *et all* (2006) (dalam Putri,2017) menjelaskan salah satu skala pengukuran yang telah disempurnakan serta mempunyai kemampuan psikometrik yang cukup bagus dalam mengukur ke 5 dimensi OCB tersebut. Skala OCB mempunyai 5 indikator yaitu : Perilaku menolong, Kesopanan, Sportifitas, Kesadaran hati,

Tanggung jawab.

Model skala yang dipakai di penelitian ini merupakan skala *Likert*. Sugiyono (2011). Seperti skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban. Skala penelitian ini terdiri dari empat alternatif dengan menghilangkan netralitas untuk menghindari tanggapan kelompok. Dari sekian pilihan jawaban yang berisikan pernyataan pada skala *Likert* mesti diisi subjek sambil menentukan pilihan jawaban yang tersedia: Sangat setuju (SS), Setuju (S), Tidak setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Dalam penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan skala yang diambil dari skala OCB Hairullah (2019) dengan nilai validitas sebesar 32 item dengan indeks reliabilitas *Alpha cronbach* > 0,600 sebesar 0,903 sehingga seluruh aspek yang digunakan di dalam penelitian ini bisa dinyatakan reliabel.

Dari setiap jawaban mempunyai skor yang beragam, diawali dari 1 sampai 4. Skor untuk respon pernyataan *favorable* sangat setuju = 4, setuju = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Sebaliknya, untuk reaksi pernyataan *unfavorable* sangat tidak setuju = 4, tidak setuju = 3, setuju = 2, sangat setuju = 1. Penyusunan alat ukur untuk skala OCB lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel *blue print* berikut ini :

**Tabel 3.1 Blue Print Organizational Citizenship Behavior (OCB) Setelah Uji Coba**

No	Aspek	Indikator perilaku	Item		Jumlah
			<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
1	<b>Perilaku menolong</b>	-Membantu kesulitan kerja pegawai lain	1,15		4
		-Menolong problem pribadi pegawai lain	17	4	
2	<b>Kesopanan</b>	- Menghargai pegawai lain	19	8,21	4
		- Memperhatikan pegawai lain	10		
3	<b>Sportifitas</b>	- Toleransi tanpa mengeluh		23	5
		- Kerjasama	7,30	2,25	
4	<b>Kesadaran hati</b>	- Efisiensi penggunaan waktu kerja	12,27	5	11
		- Ikhlas lembur	3	16	
		- Mengutamakan kualitas kerja	9,26,31	14,29,32	
5	<b>Tanggung jawab</b>	- Berinisiatif dalam setiap pekerjaan	11,22	6,28	8
		- Mengikuti perubahan	13,24		
		- Bertindak sesuai prosedur	20	18	
Jumlah			18	14	32

### 3.5.2 Skala Kepuasan kerja

Skala kepuasan kerja penelitian ini disusun dengan menyarankan empat alternatif kepada subjek untuk menghindari non-respon berdasarkan pernyataan persetujuan (*favorable*) dan dukungan (*unfavorable*) saat memberikan 4 pilihan jawaban.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah skala kepuasan kerja yang dirancang oleh penulis berdasarkan indeks kepuasan atau ketidakpuasan karyawan yang dapat dilihat pada berbagai penjelasan yang dikemukakan oleh Robbins (2003), antara lain sebagai berikut: Pekerjaan, Gaji, Promosi, Rekan kerja, Pengawasan, Penghargaan dan Pengawasan. Skor total yang didapat pada skala ini mewakili kepuasan kerja yang dimiliki seorang individu. Skor yang lebih tinggi berarti kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan skor yang lebih rendah berarti kepuasan kerja yang lebih rendah.

Skala didalam penelitian ini diambil dari skala kepuasan kerja Sherly (2017) dengan nilai validitas 0,366 – 0,889 dan indeks reliabilitas *Alpha cronbach* sebesar 0,971. Dari setiap jawaban mempunyai skor berbeda-beda, dimulai dari 1 sampai 4. Skor untuk respon pernyataan *favorable* sangat setuju = 4, setuju = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Sebaliknya, untuk respon pernyataan *unfavorable* sangat tidak setuju = 4, tidak setuju = 3, setuju = 2, sangat setuju = 1.

Penyusunan alat ukur penelitian ini untuk lebih jelasnya dijabarkan dalam bentuk *Blue Print* pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2 *Blue Print* Kepuasan Kerja Setelah Try Out

No	Aspek	Indikator perilaku	Item		Jumlah
			<i>Favorabl e</i>	<i>Unfavorabl e</i>	
1	<b>Gaji</b>	- Kepuasan akan kesesuaian gaji dan beban kerja	1,28,13,2 2	10,19,4	7
2	<b>Promosi</b>	- Kepuasan akan adanya kesempatan promosi	11,20	2,29	4
3	<b>Pengawas an</b>	- Kepuasan akan interaksi dengan pengawas (atasan)	3,30	12,21	4
4	<b>Pengharg aan</b>	- Kepuasan akan penghargaan atas pencapaian kerja yang baik	5,33	14,23,32	5
5	<b>Rekan Kerja</b>	- Kepuasan akan kerja sama dengan rekan kerja	7,25,9	16,34,18,26, 36	8
6	<b>Pekerjaan</b>	- Kepuasan terhadap kesesuaian akan jenis pekerjaan yang dilakukan	17,27,35, 15	8,6,24,31	8
Jumlah			17	19	36

### 3.6 Validitas dan Reliabilitas

Azwar (2012), semua pakar psikometri sudah menjadikan standar alat psikometri yang dapat dikatakan selaku alat ukur yang cukup baik dan dapat berbagi penjelasan agar tidak tersesatkan. Kriteria alat ukur antara lain valid dan reliabel.

#### 3.6.1 Validitas

Validitas berasal dari kata *validity*, mengacu pada derajat ketelitian suatu alat ukur ketika menerapkan suatu fungsi ukur (Azwar, 2014). Validitas juga mengacu pada derajat ketelitian suatu tes atau skala yang dijadikan sebagai ukuran (Azwar, 2014). Suatu pengukuran dikatakan memiliki validitas yang cukup tinggi jika menghasilkan data yang cukup akurat untuk memperlihatkan gambaran tentang variabel yang diukur sesuai dengan yang diinginkan, tergantung dari tujuan pengukuran itu sendiri.

Validitas yang digunakan di penelitian ini (*content validity*) adalah seperangkat pertanyaan yang dapat memberi tahu apakah telah pas untuk mengukur apa yang mau di ukur guna mengecek tingkat tes tersebut. Skala sejauh ini ditentukan oleh tingkat keterwakilan isi tes untuk target pengukuran dalam penelitian. Aturan validitas tinggi dan rendah dapat dinyatakan sebagai angka yang disebut koefisien validitas. Suatu uji validasi juga dinyatakan sebagai nilai koefisien validasi. Penetapan kriteria efikasi yang dikembangkan oleh Azwar (2012) bahwa indeks diskriminasi item lebih besar atau sama dengan 0,30.

- Jika nilai *corrected item total correlation*  $> 0,30$  sehingga item tidak valid.
  - Jika nilai *corrected item total correlation*  $< 0,30$  sehingga item tidak valid.

Uji validitas item dari kedua skala dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 21.0 for windows (Trihendradi, 2014).

### 3.6.2 Reliabilitas

Reliabilitas yaitu arti dari kata *reliability* berasal dari kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi dikatakan dengan pengukuran yang reliabel (*reliable*). Reliabilitas memiliki banyak nama, yaitu keterpercayaan, keandalan, kekekalan, stabilitas, konsistensi, dan lain-lain, tapi konsep utama yang termasuk dalam konsep reliabilitas yaitu sejauh mana suatu ukuran bisa di percaya (Azwar, 2014).

Tugas uji reliabilitas yakni mengidentifikasi sejauh mana suatu alat ukur memiliki konsistensi yang relatif konstan ketika mengukur kelompok subjek yang sama, selama aspek yang diukur tidak berubah pada subjek yang sebenarnya. Relatif sama dalam hal ini berarti masih terdapat toleransi terhadap perbedaan kecil antara hasil pengukuran. Terkadang, jika perbedaannya cukup besar, hasil pengukurannya tidak reliabel dan tidak reliabel (Azwar, 2014). Tingkat kepercayaan secara empiris didasarkan pada koefisien kepercayaan. Semakin tinggi koefisiennya, semakin tinggi reliabilitasnya (Azwar, 2014).

Reliabilitas dinyatakan sebagai faktor keyakinan yang berkisar dari 0 hingga 1,00. Semakin dekat koefisien reliabilitas dengan 1,00, semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya, semakin dekat koefisien ke 0, semakin rendah reliabilitasnya (Azwar, 2010). Aturan yang digunakan untuk menentukan besarnya koefisien kepercayaan adalah antara 0,00 dan 1,00, sehingga tidak ada patokan yang jelas. Namun, semakin dekat koefisien reliabilitasnya dengan 1,00, semakin lengkap konsistensi hasil (Azwar, 2012).

Untuk mengetahui reliabilitas dari masing-masing alat ukur tersebut, penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,600$  maka indikator reliabel
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0,600$  maka indikator kurang reliabel.

Uji reliabilitas indikator dari kedua skala di penelitian ini menggunakan program SPSS 21.0 for Windows (Trihendradi,2014).

### 3.7 Metode Analisis data

Dalam penelitian ini datanya bersifat kuantitatif. Oleh karena nya, proses analisis data memakai pendekatan statistik. Di penelitian ini, dua tugas yang dilakukan oleh teknik untuk menganalisa data kuantitatif adalah: 1) uji asumsi normalitas distribusi maupun uji asumsi linieritas pengaruh 2) uji hipotesis penelitian.

#### 3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan karena digunakan untuk memeriksa apakah skor variabel yang diteliti dalam penelitian ini meniru distribusi normal. Hadi (2000), terdapat asumsi bahwasanya skor variabel yang dianalisis mengikuti distribusi normal standar (*kurva*) Gauss. Ketika distribusi dinormalisasi, berarti tidak adanya perbedaan yang penting antara frekuensi yang diamati dan teoritis dari *kurva*. Aturan yang digunakan adalah distribusi normal jika  $p$  (kilmogrov-Smirnov)  $> 0,05$  dari nilai Z, sebaliknya hubungan tidak linier jika  $p < 0,05$

#### 3.7.2 Uji Linieritas

UjiLinieritas di dalam penelitian ini tujuannya agar melihat motif hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linieritas dalam hubungan yang di lakukan pada variabel OCB terhadap kepuasan kerja pada karyawan ialah agar melihat linier atau tidak, digunakannya uji linieritas. Kaidahnya dengan melihat nilai  $p$  dari nilai F (*Deviation from linearity*), jika  $p > 0,05$  maka hubungan linier, tetapi jika  $p < 0,05$  maka hubungan tidak linier.

#### 3.7.3 Uji Hipotesis

Melakukan uji asumsi atau uji premis analisis, yang terdiri dari uji normalitas data dan uji linieritas yang dilanjutkan dengan uji hipotesis. Seperti dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini yaitu

agar mengetahui hubungan antara OCB dan kepuasan kerja karyawan. Teknik statistik yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memverifikasi hubungan antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat dengan uji korelasi *product moment* dari *pearson* dan untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikan. Analisis ini diselesaikan dengan bantuan program computer *SPSS*.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Orientasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Tanjung Balai, Kabupaten Karimun. Penelitian ini lebih tepatnya dilakukan di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Karimun (PD. BPR KARIMUN). Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut ialah untuk melihat kepuasan kinerja karyawan perusahaan berdasarkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PD. BPR Karimun.

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Karimun (PD. BPR Karimun) didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun (PERDA) Nomor : 22 tahun 2002 yang diprakarsai dan telah diresmikan operasionalnya oleh Bapak. H. Muhammad Sani sebagai Bupati I Kabupaten Karimun pada 11 September 2003, yang telah mendapat persetujuan operasionalnya dari Bank Indonesia dengan Surat Keputusan Deputi Senior Bank Indonesia Nomor : 5/32/KEP.DGS/2003 Tanggal 21 Agustus 2003 yang berkedudukan di Kecamatan Moro.

Berdasarkan amanah Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor: 06 tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 22 tahun 2002 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Karimun dilakukan relokasi dan pembukaan kantor cabang yang pertama, yang mana Kantor Pusat yang sebelumnya di Kecamatan Moro dipindahkan di Kecamatan Tanjung Balai dan Kantor cabang di Kecamatan Moro.

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Karimun ini, saham mayoritas/saham pengendali sebesar 96 % dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Karimun dan 4 % dimiliki oleh PT. Bank Riau Kepri. Adapun tujuan perusahaan ini ialah melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya melaksanakan fungsi utama penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito serta

menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Karimun.

Dalam menjalankan tujuannya, Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Karimun memiliki misi yaitu menjadi lembaga keuangan mikro pilihan di Kabupaten Karimun. Hal ini didukung dengan misi perusahaan tersebut. Pertama, membantu masyarakat usaha mikro kecil dan menengah khususnya dan masyarakat umumnya yang berhasil dalam menjalankan usaha dan meningkatkan kualitas hidup.

Kedua, menyediakan jasa perbankan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah. Ketiga, memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang didukung teknologi informasi yang akurat dan sumber daya manusia yang profesional yang memegang teguh kode etik perbankan. Terakhir, memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak - pihak yang berkepentingan.

#### **4.2. Persiapan Penelitian**

Saat sebelum penelitian dicoba melalui prosedur yang sistematis dan disesuaikan dengan segala fase pengambilan data. Tahapan studi dalam penelitian ini ialah tahapan yang peneliti persiapkan untuk melakukan penelitian. Persiapan penelitian yang dilakukan ialah mempersiapkan seluruh syarat administrasi serta pesan permintaan persetujuan penelitian yang dilakukan oleh Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.

Persiapan penelitian dilakukan agar penelitian berjalan lancar dan terarah. Hal-hal yang dipersiapkan adalah yang berkaitan dengan perizinan dan penyusunan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian.

##### **a. Persiapan Administrasi**

Persiapan administrasi meliputi segala urusan perizinan yang diajukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan penelitian. permohonan izin tersebut meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Peneliti meminta surat pengantar dari Program Studi Ilmu

Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau yang ditujukan kepada Perusahaan Daerah Bank Prekreditan Rakyat Kabupaten Karimun dengan nomor 452/E-UIR/27-F.Psi/2021 agar bisa melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Bank Prekreditan Rakyat Kabupaten Karimun.

2. Setelah mendapatkan izin dari pihak Perusahaan Daerah Bank Prekreditan Rakyat Kabupaten Karimun, peneliti baru bisa melaksanakan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Bank Prekreditan Rakyat Kabupaten Karimun.
- b. Persiapan alat ukur

Alat ukur yang perlu dipersiapkan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan. Item skala *Organizational Citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja disusun dengan menggunakan model Skala Likert yang di adopsi. Skala Likert menggunakan lima kategori yaitu : sangat setuju (*strongly agree*), setuju (*agree*), ragu-ragu (*undecided*), tidak setuju (*strongly disagree*) dan sangat tidak setuju (*strongly disagree*).

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 24 April 2021 dengan melibatkan 50 orang karyawan perusahaan dengan menyebarkan 32 item pada skala 1 (*Organizational Citizenship behavior*) dan 36 item pada skala 2 (kepuasan kerja)

#### 4.3 Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan dari penelitian ini dimulai terhitung 24 April 2021 sampai dengan 21 Juni 2021, serta sampel yang digunakan sebanyak 50 karyawan yang ada di Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat Karimun (PD BPR) Di Kepulauan Riau, Tanjung Balai Karimun. Penyebaran skala tersebut dilakukan peneliti terlibat dengan menyebarkan skala secara langsung kepada subjek.

Sebelum skala diberikan terlebih dulu dicoba perkenalan diri dan

memaparkan tentang tujuan dari pemberian skala ini, setelah itu diteruskan dengan memaparkan tata cara pengisiannya pada seluruh karyawan Perusahaan. Sesudah instruksi diberikan selanjutnya skala penelitian tentang Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kepuasan Kerja Karyawan diberikan kepada ilustrasi penelitian akan tetapi tetap dilakukannya pendampingan selama pengisian skala penelitian tersebut.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

Hasil analisis data di penelitian ini yaitu terdiri dari data demografi subjek penelitian, hasil analisis deskriptif, hasil uji asumsi, serta hasil uji hipotesis.

##### 4.4.1 Data Demografi Subjek Penelitian

Subjek di penelitian ini sebanyak 50 karyawan. Gambaran umum subjek berdasarkan jenis kelamin responden, usia responden, serta jabatan pekerjaan responden bisa dilihat dari tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1 Deskripsi subjek berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	28	56,00%
Perempuan	22	44,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut, dapat diketahui jika dari 50 karyawan yang menjadi subjek penelitian ini mayoritasnya merupakan pria, yakni sebanyak 28 orang (56, 00%). Sebaliknya sisanya sebanyak 22 orang (44, 00%) merupakan wanita. Dengan demikian sehingga persentase paling banyak yang menjadi subjek dalam

penelitian ini merupakan pria, yang artinya kecenderungan subjek studi lebih banyak pria dibanding wanita.

**Tabel 4.2 Deskripsi Subjek Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
20-30 tahun	27	54,00%
30-40 tahun	13	26,00%
40-50 tahun	10	20,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui jika dari 50 karyawan yang menjadi subjek penelitian ini mayoritasnya ialah karyawan yang rentang usia dari 20 sampai 30 tahun dengan total sebanyak 27 orang (54,00%), yang kedua karyawan yang rentang usia dari 30 sampai 40 tahun dengan total sebanyak 13 orang (26,00%), yang ketiga karyawan yang rentang usia dari 40 sampai 50 tahun dengan total sebanyak 10 orang (20,00%). Dapat disimpulkan bahwasannya keseluruhan responden yang paling sedikit yakni karyawan yang rentang usia dari 40 sampai 50 tahun dengan total responden sebanyak 10 orang karyawan.

**Tabel 4.3 Deskripsi Subjek Berdasarkan Jabatan Pekerjaan**

<b>Jabatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Staff	21	42,00%
Kabag	1	2,00%
Analisis	2	4,00%
Apraisal	1	2,00%
Kasi Kredit	1	2,00%
Pembukuan & Umum	1	2,00%
Pelaksana Pembukuan	1	2,00%
IT	1	2,00%
Analisis Kredit	1	2,00%
AO Kredit	4	8,00%
Umum	1	2,00%
Pelnas	1	2,00%
Satpam	4	8,00%
Kasi Dana	1	2,00%
Kabag Kredit	1	2,00%
Auditor Internal	1	2,00%
Customer Service	1	2,00%
Account Officer Dana	1	2,00%
Teller	1	2,00%
Pejabat Eksekutif Kepatuhan	1	2,00%
Admin Kredit	1	2,00%
Pekerja Umum	1	2,00%
Pengawasan Kredit	1	2,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, bisa diketahui jika dari 50 karyawan yang menjadi subjek penelitian ini mayoritasnya merupakan dengan latar belakang jabatan kerja staff dengan total sebanyak 21 orang (42,00%), jabatan kerja AO Kredit dan Satpam masing-masing dengan total sebanyak 4 orang (8,00%), jabatan kerja Analisis dengan total sebanyak 2 orang (4,00%), dan jabatan kerja Kabag, Apraisal, Kasi Kredit, Pembukuan & Umum, Pelaksana Pembukuan, IT, Analisis Kredit, Umum, Pelnas, Kasi Dana, Kabag Kredit, Auditor Internal, Customer Service, Account Officer Dana, Teller, Pejabat Eksekutif Kepatuhan, Admin Kredit, Pekerja Umum, serta Pengawasan Kredit masing-masing dengan jumlah sebanyak 1 orang

(2,00%). Dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di Perusahaan Daerah Bank pengkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun yakni bagian jabatan Staff.

#### 4.5 Hasil Uji Deskriptif Data

Deskriptif data penelitian ini pada hubungan OCB dengan kepuasan kerja karyawan, setelah data dilakukan dengan skoring dan diolah menggunakan *SPSS 24.0 for windows* diperoleh seperti yang ditunjukkan data tabel 4.4

**Tabel 4.4 Deskriptif Data Penelitian**

Variabel Penelitian	Skor X yang diperoleh (Empirik)				Skor X yang dimungkinkan (Hipotetik)			
	X	X	Rata-	SD	X	X	Rata-	SD
	Max	Min	rata		Max	Min	rata	
OCB	97	78	85,78	3,909	128	32	80	16
Kepuasan Kerja	101	91	96,24	2,124	144	36	90	18

Berdasarkan tabel 4.4 diatas secara totalitas menggambarkan jika OCB terhadap kepuasan kerja pada karyawan ternyata bervariasi, tampak dari rentang skor data penelitian yang diperoleh bergerak dari 78 hingga 97. Skor kepuasan kerja juga relative beragam bergerak antara 91 hingga 101. Hasil tabel yang diatas juga menunjukkan perbandingan antara skor perolehan subjek (Empirik) dan skor kemungkinan (Hipotetik). Ternyata nilai rata-rata (mean) empirik pada variabel OCB dan kepuasan kerja pada karyawan diatas merupakan nilai rata-rata (mean) hipotetik.

Untuk mengukur skala penelitian OCB dan kepuasan kerja pada karyawan. Peneliti memakai kategori yang umum digunakan:

1. Sangat Tinggi :  $X \geq M + 1,5SD$
2. Tinggi :  $M + 0,5SD \leq X < M + 1,5SD$

3. Sedang :  $M - 0,5SD \leq X < M + 0,5SD$   
 4. Rendah :  $M - 1,5 SD \leq X < M - 0,5 SD$   
 5. Sangat Rendah :  $X \leq M - 1,5 SD$

Keterangan : M = Mean Empirik

SD = Standar Deviasi

Bersumber pada gambaran data penelitian saat memakai rumus diatas, hingga pada variabel OCB didalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bagian yakni sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Kategori skor OCB bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

#### 4.5.1 Deskripsi Organizational Citizenship Behavior

Tingkat OCB pada penelitian ini bisa dilihat dari tabel 4.5 dibawah ini :

**Tabel 4.5 Kriteria Organizational Citizenship Behavior**

Kriteria	Rentang Skor	Jumlah	Persentase
Sangat Tinggi	$X \geq 91,64$	2	4,00%
Tinggi	$87,73 \leq X < 91,64$	16	32,00%
<b>Sedang</b>	<b><math>83,83 \leq X &lt; 87,73</math></b>	<b>16</b>	<b>32,00%</b>
Rendah	$79,92 \leq X < 83,83$	14	28,00%
Sangat Rendah	$X \leq 79,92$	2	4,00%
Total		50	100%

Berdasarkan tabel 4.5 kategori diatas, bisa disimpulkan jika subjek didalam penelitian ini mempunyai tingkat OCB dalam kategori sedang, dapat dilihat dari persentase 32,00%. Berarti dari 50 subjek, 16 orang yang memahami OCB.

#### 4.5.2 Deskripsi Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja pada penelitian ini bisa dilihat dari tabel 4.6:

**Tabel 4.6 Kriteria Kepuasan Kerja**

Kategori	Rentang Skor	Jumlah	Persentase
Sangat Tinggi	$X \geq 99,43$	1	2,00%
Tinggi	$97,30 \leq X < 99,43$	15	30,00%
<b>Sedang</b>	<b><math>95,18 \leq X &lt; 97,30</math></b>	<b>21</b>	<b>42,00%</b>
Rendah	$93,05 \leq X < 95,18$	9	18,00%
Sangat Rendah	$X \leq 93,05$	4	8,00%
Total		50	100%

Dari kategori tabel 4.6 diatas, disimpulkan bahwasannya subjek didalam penelitian ini mempunyai kepuasan kerja pada kategori sedang, dapat dilihat dari persentase 42,00%. Hal tersebut menunjukkan dari 50 subjek, 21 orang yang memiliki kepuasan kerja yang baik.

#### 4.6 Hasil Uji Asumsi

Data yang didapat tersebut lebih dulu dilakukan uji asumsi agar terpenuhi syarat-syarat dari korelasi. Uji asumsi mencakup uji normalitas, uji linearitas pengaruh dan hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas.

##### 4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan agar melihat apakah data mengikuti distribusi normal. Uji normalitas dilakukan pada tiap bagian variabel yakni variabel OCB beserta variabel kepuasan kerja yang dianalisis menggunakan *SPSS 24.0 for Windows*. Aturan yang dipakai untuk menentukan apakah suatu distribusi data normal adalah bahwa distribusi data normal jika  $P > 0,05$  dan sebaliknya jika distribusi data tidak stasioner jika  $P < 0,05$  (Azwar, 2012).

Uji Normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.7 :

**Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Skor K-SZ	Sig (p>0,05)	Keterangan
OCB	0,653	0,787	Berdistribusi Normal
Kepuasan Kerja	0,653	0,787	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel 4.7 diatas hasil uji normalitas sebaran data OCB dengan Kepuasan Kerja diperoleh skor Kolmogorov-Smirnov  $Z = 0,653$  namun sementara nilai signifikansi (P) sebesar 0,787 ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan sebaran data penelitian variabel OCB dan Kepuasan Kerja menunjukkan berdistribusi normal.

#### 4.6.2 Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk mengkonfirmasi hubungan linier antara variabel terikat dan variabel bebas yaitu OCB dan kepuasan kerja karyawan. Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier. Namun jika nilai  $F(\text{Linearity}) > 0,05$  signifikan ( $p$ ), maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tidak linier. Kriteria uji linieritas memakai taraf signifikansi 5%.

Hasil uji linieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.8 :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas**

Variabel	F ( <i>Linearity</i> )	P	Keterangan
OCB dengan Kepuasan Kerja	42,532	0,000	Linear

Berdasarkan tabel 4.8 diatas hasil uji linieritas yang dilakukan diketahui bahwa  $F(\text{Linearity})$  adalah 42,532 dan nilai  $p$  0,000 ( $p < 0,05$ ) dan uji linieritas hubungan antar variabel tersebut, membuktikan bahwa kedua variabel tersebut dinyatakan linear. Bersumber pada

hasil uji normalitas dan linieritas di atas, maka penelitian ini memenuhi syarat untuk pengujian hipotesis melalui uji nonparametrik, artinya hipotesis di penelitian ini bisa diuji dengan menggunakan uji korelasi.

#### 4.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis di penelitian ini ialah memakai korelasi *product moment* agar mengetahui hubungan antara OCB terhadap kepuasan kerja pada karyawan dan hasilnya diantaranya sebagai berikut:

##### 4.7.1 Uji Korelasi *Product Moment*

Syarat hipotesis diterima di penelitian ini yaitu pada saat nilai signifikansi  $p < 0,05$ . Analisis data dikerjakan memakai metode analisa korelasi *product moment pearson* pada bantuan program SPSS 24.0 dan bisa dilihat pada table dibawah:

**Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi *Pearson Product Moment***

Korelasi <i>Product Moment</i>	<i>Pearson Correlations</i>	Sig. ( $p < 0,05$ )
Kepuasan Kerja*OCB	0,453	0,000

Berdasarkan tabel 4.9 diatas hasil analisis *product moment Pearson* diperoleh nilai  $r$  positif sebesar 0,453 dan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Ini adalah hipotesis yang diajukan di penelitian ini yang “diterima” bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku OCB dan kepuasan kerja. Perilaku OCB yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan kerja yang lebih tinggi, dan perilaku OCB yang lebih rendah menghasilkan kepuasan kerja yang lebih rendah.

##### 4.7.2 Uji Koefisien Determinasi

Syarat uji koefisien determinasi yaitu memakai nilai  $R$  square  $x$  100% agar melihat seberapa besar hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam bentuk persentase. Hasil koefisien determinasi

dengan menggunakan program *SPSS* 24.00 ditunjukkan pada table dibawah ini:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

	R	R Squared	Eta	Std Error of The Estimate
Kepuasan Kerja dan OCB	.466	.466	.792	.628

Bersumber pada hasil tabel 4.10 diatas perhitungan koefisien determinasi ditemukan nilai *R square* sebesar 0,466 dan dipersentase x 100 menjadi sebesar 46,6%. Hal tersebut memperlihatkan bahwasannya besar hubungan perilaku OCB pada kepuasan kerja terhadap karyawan di dalam penelitian ini ialah sebesar 46,6%.

#### 4.8 Pembahasan

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Mahendra (2009) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positive dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB. Hasil ini didukung juga pada penelitian Hasanbasri (2007) bahwasannya kepuasan kerja memiliki hubungan yang positive dan signifikan dengan OCB. Pernyataan ini juga didukung oleh temuan Rohayati (2014) bahwasannya variabel kepuasan kerja berpengaruh positive dan signifikan terhadap OCB.

Kelana (2009) hubungan kepuasan kerja berpengaruh positive dan signifikan terhadap OCB. Hasil ini berarti bahwasannya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula perilaku OCB karyawan tersebut. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Kencanawati (2014) menemukan bahwasannya kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan pada OCB.

Hasil penelitian ini membuktikan teori yang dikemukakan dari Robbin & Judge (2007) bahwa perilaku kewargaan organisasi dapat muncul dari berbagai faktor di organisasi, seperti kepuasan kerja pekerja dan komitmen

organisasi yang tinggi. Ketika pekerja puas dengan apa yang mereka lakukan, mereka akan melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, bahkan ketika melakukan pekerjaan di luar pekerjaan mereka.

Hasil penelitian ini dilaporkan oleh Indah Puji Lestari dkk (2015), “Pengaruh efikasi diri dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pegawai dengan parameter kepuasan kerja (dalam penelitian Kejaksaan Negeri Jember)”. Hasil penelitian ditemukan bahwaasannya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positive dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan sebagai hasil pengujian hipotesis,  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau  $2,074 > 2.000$  dan  $sig < 0,05$  atau  $0,042 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini juga senada pada penelitian yang dilakukan oleh Ai Rohayati (2014) yang berjudul “Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja Yayasan Masyarakat Sipil Indonesia”. Hasilnya, ditemukan hubungan positive dan signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Hal ini terlihat dari hasil perhitungan pada  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dimana  $4,921 > 2,005$ .

Hasil penelitian ini juga senada pada penelitian yang dilakukan oleh Itiola, dkk (2014) dengan fakultas Osun State di Nigeria bahwa 89,6% kepuasan kerja dipengaruhi oleh variabel OCB. Hasil ini juga didukung oleh studi oleh Zoghbi (2011) dan Asiedu dkk. (2014) Adanya OCB di kalangan karyawan akan membuat mereka merasa puas untuk mencapai kinerja yang maksimal. Oleh karena itu, temuan empiris dari penelitian ini adalah bahwa OCB memainkan peran strategis dalam kepuasan kerja dan peningkatan kinerja karyawan. Peran mediasi kepuasan kerja juga terbukti dalam penelitian ini..

Berdasarkan pembahasan diatas, hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan pada Perusahaan Derah Bank Pengkreditan Rakyat Krimun (PD BPR) Tanjung Balai Karimun memiliki hubungan yang signifikan, berarti semakin tinggi

OCB maka semakin tinggi kepuasan kerja pada karyawan. Demikian pula, semakin rendah OCB maka semakin rendah juga kepuasan kerja pada karyawan. Hubungan antara kedua variabel ditunjukkan bahwa adanya OCB yang tinggi dapat munculnya kepuasan kerja pada karyawan. Dapat dikatakan, hubungan positive antara OCB dengan kepuasan kerja menunjukkan bahwa OCB dengan kualitas tinggi maka akan mengikuti juga kepuasan kerjanya yang tinggi.

Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan seperti dalam mengajukan kuesioner ke perusahaan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan PD BPR Karimun terdiri dari 2 kantor yaitu, kantor pusat dan kantor cabang. Kemudian membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan jarak antar pulau yang cukup jauh serta keterbatasan jumlah populasi karyawan yang ada di Perusahaan daerah Bank Pengkreditan rakyat karimun (PD BPR)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan/positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja. Semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka semakin tinggi pula kepuasan kerja, sebaliknya semakin rendah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka semakin rendah pula kepuasan kerja.

#### 5.2. Saran

Dari hasil dalam penelitian ini, maka bisa di berikan saran-saran diantaranya:

1. Diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan termasuk dalam kategori sedang. Adapun masukan bagi pihak direktur Perusahaan Daerah Bank Pengkreditan Rakyat (PD BPR) Tanjung Balai Karimun, Kabupaten Karimun agar dapat mengevaluasi ulang kebijakan kompensasi seluruh karyawan sehingga kepuasan kerja karyawan dapat meningkat dengan pesat.
2. Diketahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) termasuk dalam kategori sedang. Adapun masukan bagi karyawan agar dapat menjaga relasi yang cukup baik didalam lingkungan perusahaan ataupun diluar perusahaan supaya lingkungan kerja senantiasa akrab serta harmonis.
3. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan informasi bagi peneliti selanjutnya agar bisa mempertimbangkan faktor-faktor yang belum terungkap dalam penelitian ini. Selain itu perlu untuk menggali lebih lanjut variabel lain seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang berhubungan dengan komitmen kerja pada karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asiedu. 2014. *Organisational commitment and citizenship behaviour: Tools to improve employee performance; An internal marketing approach*. European Scientific Journal, 10(4), 288-305.
- Azwar. Saifuddin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar. 2014. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Chaerani & Umar. 2018. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Karyawan Divisi Human Capital Kantor Pusat PT . Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk .)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 60(2), 134–142.
- Cohen & Vigoda, E. (2000). Do good citizens make good organizational citizens? An empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel. *Administration & Society*, 32(5), 596–624.  
<https://doi.org/10.1177/00953990022019597>
- Dewi & Suwandan. 2016. *Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi*. *E-Jurnal Manajemen*, 5(9). <https://doi.org/10.21831/jim.v12i2.11749>
- Destianti, I. (2018). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. X (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik)*.
- Hamsani. 2020. *Organizational Citizhenship Behavior di Bank Syariah*. Surabaya : PT Scopindo media pustaka.
- Elvinawanty, Rianda. 2005. *Organizational citizenship behavior karyawan ditinjau dari persepsi terhadap iklim organisasi, masa kerja, dan jenis kelamin*. Tesis Program Pascasarjana Psikologi Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hairullah. 2019. *Hubungan antara perilaku kewargaan organisasi dengan komitmen kerja karyawan di kantor jasa surveyor kadaster berlisensi (KJSB)*. Pekanbaru.
- Indah, dkk. 2015. *Pengaruh Self Efficacy dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Negeri Jember. Artikel Ilmiah Mahasiswa.
- Itiola, Odebiyi, & Alabi. 2014. *Empirical study of impact of organizational citizenship behaviour dimensions on job satisfaction among administrative staff of Osun State owned Tertiary Institutions, Nigeria*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(8), 264–274.
- Kaswan.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kencanawati. 2014. *Gaya kepemimpinan, komitmen organisasi dan kepuasan keaja memengaruhi organizational citizenship behavior pada PT. (BPR) Cahaya*

*Bina Putra Kerobokan Badung*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 10 (1) : 44-45.

Luthans. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.

Mahendra, Rully. 2009. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang

Nowermijati. 2013. *Aktualisasi teori Herzberg kepuasan kerja dan kinerja spiritual manager operasional*. Malang : tim UB Press.

Purwanto & Sulistyastuti. 2007. *Metode penelitian kuantitatif untuk administrasi publik dan masalah-masalah social [Edisi Pertama]*. Yogyakarta: Gava Media.

Putri & Utami. 2017. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 46(1), 27–34.

Rahmawati & Prasetya. 2017. *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Tetap Dan Karyawan Kontrak*. (Studi pada Karyawan Pizza Hut Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 48(1), 97–106.

Robbins dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*. Buku 1, Cet. 12. Jakarta: Salemba Empat.

Rohayati. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia. Bandung Business Shool*. SMART, Vol XI, No. 1

Sherly. 2017. *Hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi pada badan perencanaan pembangunan daerah Provinsi Riau (Bappeda)*. Pekanbaru.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Setiwami (ed.); 2nd ed.). Penerbit Alfabeta.

Surajiyo, Nasruddin dan Herman Paleni, 2020. *Penelitian Sumber daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama.

Suryabrata. 2005. *Pengembangan alat ukur psikologis*. Yogyakarta: Andi offset.

Trihendradi. 2014. *Langkah mudah menguasai spss 24*. Yogyakarta. Andi Offset.

Triyanto. 2009. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar Dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal Manajemen Maranatha, 8(2), 52–65.

Wirawan. 2014, *Teori Kepemimpinan. Ilmu perilaku*. Bandung. Penerbit Alfabeta

Wisesa, P. N. (2019). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat di RS Tugurejo, Semarang* (Doctoral

Dissertation, Unika Soegijapranata Semarang).

Zogbi. 2011. *Whether task satisfaction mediates the effect of fair procedures on citizenship*. *International Journal of Organizational Analysis*, 19(3), 222–234



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau