

**REBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PEGAWAI DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG
TANJUNG MORAWA**

SKRIPSI

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



Oleh :

RITA UTAMI HIDAYATI TARIGAN

NPM: 13.860.0080

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
PADA PEGAWAI DI BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG TANJUNG MORAWA

NAMA MAHASISWA : RITA UTAMI HIDAYATI TARIGAN

STAMBUK/NPM : 2013/13.860.0080

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

MENYETUJUI :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Dr. Nefi Darmayanti, MSi)

Pembimbing II

(Rahma Fauzia, S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI :

Kepala Bagian

(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)

Dekan

(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Lulus:
7 Juni 2018

**DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREADAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA
MEMPEROLEH DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI**

Pada Tanggal

7 Juni 2018

**MENGESAHKAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

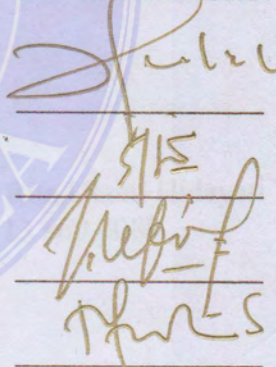
DEKAN

(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Dewan Penguji

1. **Des. H. Mulia Siregar, M.Psi**
2. **Saryani Hardjo, S.Psi, MA**
3. **Dr. Nefi Darmayanti, M.Si**
4. **Rahma Fauzia, S.Psi, M.Psi**

Tanda Tangan



LEMBAR PERNYATAAN

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

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



Medan, 5 Juni 2018



Rita Utami Hidayati Tarigan
13 860 0080

***Relationship between Job Satisfaction with Organizational Citizenship
Behavior on Employees in BPJS Ketenagakerjaan
Branch Tanjung Morawa***

Rita Utami Hidayati Tarigan

13.860.0080

2018

Abstract

The study aims to determine the relationship between work satisfaction with organizational citizenship behavior on employees in BPJS Ketenagakerjaan Branch Tanjung Morawa. The hypothesis proposed that there is positive relationship between work satisfaction with organizational citizenship behavior on employees in BPJS Ketenagakerjaan Branch Tanjung Morawa. Researcher used total sampling to determine the subject of research, there are 68 respondents. This research used quantitative method with work satisfaction scale and organizational citizenship behavior scale as a measurement. Data analysis on this research using IBM SPSS 20 with product-moment correlation method, obtained 0,655 of correlation coefficient and 0,000 ($p \leq 0,01$) of significant (p) which showed that there is positive relationship between work satisfaction with organizational citizenship behavior. Effective donation from two variables showed by $R^2 = 0,429$ which means work satisfaction affects by 42,9% to organizational citizenship behavior and 57,1% affected by others like organizational culture and climate, personality and mood, tenure, gender and etc.

Keywords: employees, organizational citizenship behavior, work satisfaction

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA PEGAWAI DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG TANJUNG MORAWA

RITA UTAMI HIDAYATI TARIGAN

NPM: 13 860 0080

2018

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Hipotesis yang diajukan yaitu ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *total sampling*, dengan subjek sebanyak 68 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat ukur skala kepuasan kerja dan skala *organizational citizenship behavior*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS 20 dengan teknik korelasi *product-moment*, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,655 dengan signifikansi (p) = 0,000; ($p \leq 0,01$) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior*. Sumbangan efektif dari kedua variabel ditunjukkan oleh nilai $R^2 = 0,429$ yang berarti bahwa variabel kepuasan kerja mempengaruhi variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 42,9% dan 57,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain kepuasan kerja seperti budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), masa kerja, jenis kelamin dan sebagainya.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Pegawai

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah wasyukurillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, inayah dan kesempatan sehingga skripsi yang berjudul: “Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa” ini dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat beriringkan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan setiap umat manusai dalam menempuh kebahagiaan dunia dan akhirat.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat guna memperoleh gelar S-1 pada jurusan Psikologi. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Sebab penulis sadar tanpa bantuan tersebut, penulisan ini tidak akan selesai dengan baik. Untuk itulah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku, ibuku tersayang, Listik Anita Pasaribu dan bapakku tercinta, Nur M. Ridha Tarigan, S.E., M.M., yang tak pernah lelah memberikan dukungan baik secara moril maupun materi, mendoakan, menyemangati, mendukung penulis sedari dulu saat masih belum mampu melakukan apapun hingga penulis menyelesaikan pendidikan psikologi ini.
2. Adik-adikku, Rahmi Yunita dan Arman Syah, yang selalu ada disamping penulis, meskipun seringnya perdebatan, tetapi kalian adik-adik terbaikku.

3. Seluruh keluarga besarku yang selalu menyemangati penulis, hingga tanpa terasa penulis mampu sampai diakhir perjuangan memperoleh gelar Sarjana Psikologi.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir M.Pd, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Mulia Siregar, M.Psi, selaku ketua sidang.
6. Ibu Dr. Nefi Darmayanti, M.Si, selaku dosen pembimbing I, yang banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi, yang selalu memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Ibu Rahma Fauzia, S.Psi, M.Psi, selaku dosen pembimbing II, yang selalu memberikan motivasi, menyemangati, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA, selaku sekretaris sidang.
9. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Psi, selaku dosen tamu sidang.
10. Bapak Azhar Azis, S.Psi, MA, selaku dosen tamu sidang.
11. Seluruh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa yang telah bersedia memberikan waktu dan kesempatan membantu penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh sahabat-sahabatku, teman-temanku kelas psikologi malam, kak Nadia, kak Rara, kak Zakia, kak Ayak, kak Fika, kak Lisa, kak Wulan, kak Syarifah, bang Reza, bang Rudi, bang Syukri, Rizka, Sonya, Adel, Rini, Gebby, terima kasih telah mewarnai malam-malam perkuliahan.

13. Teman-teman Ekonomiku, Sarah, Fitri, Vira, Nanda, Ihsan, Faisal, terima kasih untuk tetap menyemangati penulis.
14. Teman-teman 4th *generation*, terutama tim darah rendah, Ulfa, Dwi, Tara, Irma, Ghina, Ryan, Zaid, Bahari, *you guys are the best*.
15. Vony Dice, *sister from another mother*, teman yang tidak pernah bosan menanyakan jadwal sidang, yang selalu memberikan semangat dan dukungan pada penulis. *Thank you and I love you*.
16. Seluruh civitas akademika Fakultas Psikologi, Biro Psikologi UMA dan para dosen yang tidak pernah lelah memberikan bantuan dan bimbingan kepada kami.

Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan dengan kebahagiaan dunia dan akhirat. Amiin.

Medan, Juni 2018

Penulis

Rita Utami Hidayati Tarigan

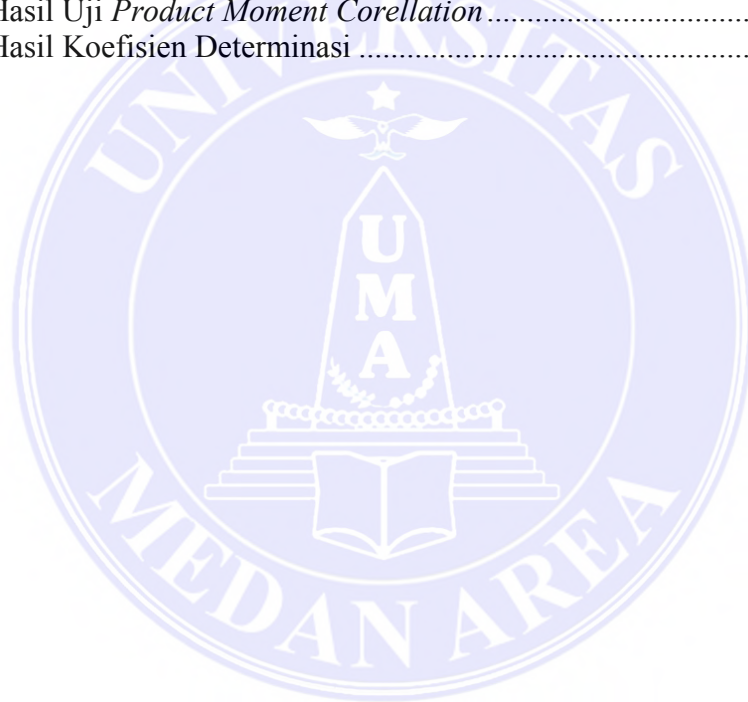
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SAMPUL DEPAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
I. BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
II. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pegawai	12
1. Pengertian Pegawai	12
2. Karakteristik Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	12
3. Karakteristik Pekerjaan Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	13
B. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
3. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	23
4. <i>Organizational Citizenship Behaviours Directed toward Individual (OCBI) & Organizational Citizenship Behaviours Directed toward The Organization (OCBO)</i>	27
5. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	29
C. Kepuasan Kerja.....	33
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	33
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	35
3. Dimensi Kepuasan Kerja	37

D. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	39
E. Kerangka Konseptual.....	41
F. Hipotesis	42
III. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	43
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	43
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
1. Variabel Kepuasan Kerja (X)	44
2. Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	44
D. Subjek Penelitian	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Analisis Data.....	50
IV. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian.....	52
1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan.....	52
2. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	55
3. Deskripsi Responden	55
B. Persiapan Penelitian	56
1. Persiapan Administrasi	56
2. Persiapan Alat Ukur.....	57
C. Pelaksanaan Penelitian.....	58
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	59
1. Deskripsi Data.....	59
2. Uji Reliabilitas	62
3. Uji Validitas.....	63
4. Uji Asumsi Klasik.....	63
5. Pengujian Hipotesis	66
E. Pembahasan.....	69
V. BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Kerja	47
3.2. Kisi-Kisi Kuesioner <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	49
4.1. Reliabilitas <i>try out</i> Skala Kepuasan Kerja	58
4.2. Reliabilitas <i>try out</i> Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	58
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
4.6. Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> Kepuasan Kerja	62
4.7. Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha Organizational Citizenship Behavior</i> ...	62
4.8. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	65
4.9. Hasil Uji Linieritas	66
4.10. Tabel Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi <i>r</i> Pearson	67
4.11. Hasil Uji <i>Product Moment Corellation</i>	67
4.12. Hasil Koefisien Determinasi	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual	41
4.1.	Histogram Uji Normalitas	64
4.2.	<i>Plot</i> Uji Normalitas.....	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan yang terjadi pada masa ini akan secara langsung memaksa organisasi untuk melakukan perubahan dan mengharuskan organisasi untuk beradaptasi pada perubahan itu. Organisasi perlu membenahi diri sehingga dapat bertahan di dalam persaingan dan menjadikan organisasi bergerak lebih efektif. Perubahan pada organisasi tidak hanya akan berdampak pada organisasi, namun akan memaksa seluruh anggota dalam organisasi untuk ikut membenahi diri. Di dalam perubahan tersebut, organisasi mengharapkan setiap anggota organisasi untuk memberikan kinerja terbaiknya sehingga akan memajukan organisasi tersebut. Namun dalam kenyataannya, tidak semua anggota organisasi mampu memberikan kontribusi lebih pada organisasi. Padahal organisasi membutuhkan anggota yang mau dan mampu menampilkan usaha melebihi apa yang diprasyarkan dalam pekerjaannya. Dengan kata lain individu tersebut diharapkan menampilkan perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal pegawai tetapi sangat dihargai jika ditampilkan pegawai karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi (Robin, 2006).

Kunci keberhasilan organisasi adalah bagaimana anggota organisasi dapat memberikan kontribusi positif pada perencanaan dan implementasi tugas-tugas dalam pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja maksimal yang diharapkan organisasi adalah ketika anggota organisasi memberikan pekerjaan melebihi batas formal yang diharapkan organisasi, tidak berkaitan dengan sistem *reward* dan secara keseluruhan mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Dalam ilmu Perilaku Organisasi hal ini dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku OCB memandang karyawan dalam perusahaan sebagai makhluk sosial bukan makhluk individual yang mementingkan dirinya sendiri, hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Aldag dan Resckhe (dalam Widyanto, Lau, & Kartika, 2013), OCB merupakan bentuk perilaku prososial dalam perusahaan, perilaku prososial sendiri merupakan perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan bermanfaat.

OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dapat disebut sebagai "anggota yang baik" (Sloat, dalam Gunawan 2011). OCB merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam organisasi. DiPaola dan Hoy (dalam Waspodo & Lussy 2012) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku pegawai yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja. Menurut McShane & Von Glinov (2005) OCB menunjuk pada perilaku diluar tugas pekerjaan normal seorang pegawai.

OCB ini memiliki peran penting untuk keberhasilan organisasi dan OCB menjadi variabel yang penting untuk diteliti pada masa kini, karena dengan adanya OCB pada pegawai dalam sebuah organisasi tentu akan memberikan keuntungan

pada organisasi itu sendiri. Apabila sebuah perusahaan tidak memiliki pegawai yang mempunyai OCB yang baik, perusahaan akan berjalan pada kondisi yang biasa-biasa saja. Perusahaan tidak akan dapat cepat berkembang atau memenuhi tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara cepat. Hal ini dikarenakan OCB yang dimiliki pegawai akan membawa perusahaan itu bekerja lebih efektif dan efisien karena adanya kerelaan bekerja melebihi tugas pokoknya sendiri.

Namun seberapa besar pengaruhnya pada organisasi/perusahaan hal tersebut akan berbeda pada tiap-tiap organisasi/perusahaan hal itu bergantung pada seberapa perlunya OCB dalam ruang lingkup organisasi/perusahaan tersebut. Tetapi bagi setiap organisasi/perusahaan, OCB yang ditunjukkan oleh pegawai akan memberikan dampak positif yang akan secara langsung mempengaruhi organisasi/perusahaan tempat pegawai tersebut bekerja.

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan merupakan organisasi yang bergerak pada pelayanan yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan, hal ini mengharuskan setiap pegawai BPJS Ketenagakerjaan memiliki kinerja yang baik sehingga memberikan kepuasan kepada setiap nasabahnya. Kepuasan nasabah tersebut tentu tidak hanya dari program-program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan namun juga dari pelayanan yang diberikan setiap pegawai.

Setiap pegawai tentunya harus mampu memberikan citra yang baik dengan OCB yang baik pula. Peningkatan kualitas kerja yang diberikan tidak terlepas dari

OCB. Semakin tinggi OCB yang dimiliki seorang pegawai tentu akan semakin baiknya kualitas kerja yang ditunjukkannya dalam bekerja dengan tidak hanya berpatokan pada pekerjaan pokoknya saja, namun ia mampu memberikan kontribusi lebih diluar tugas pokoknya, seperti: membantu teman yang kesulitan, menggantikan teman yang sedang tidak ada di tempat, ikut serta dalam kegiatan perusahaan, dan sebagainya. Hal ini diharapkan dapat berkontribusi dalam keefektifitasan organisasi.

Namun yang terjadi pada kenyataannya, tidak semua pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa mau memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan. Hal ini terlihat dari hasil observasi yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dimana beberapa pegawai terlihat datang terlambat dan tidak mengikuti apel harian yang memaksa pegawai untuk hadir lebih cepat dari jam kerja semestinya. Padahal apel harian ini bertujuan untuk menyatukan seluruh anggota organisasi untuk bersama-sama menyadari adanya target yang harus dicapai oleh perusahaan. Ketidakikutsertaan pegawai dalam mematuhi prosedur yang berlaku di perusahaan menunjukkan rendahnya *conscientiousness* yang dimiliki pegawai tersebut. Padahal *conscientiousness* itu sendiri menunjukkan kontrol diri yang dimiliki pegawai dalam mengikuti peraturan dan norma yang diterapkan di perusahaan.

Di samping itu, adanya perubahan keanggotaan di perusahaan juga mempengaruhi kuat atau lemahnya OCB di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Beberapa pegawai yang belum mengenal satu sama lain sehingga kurang adanya kebersamaan dalam menyelesaikan tugas. Pegawai lama cenderung merasa

lebih senior dan terlihat tidak ingin membantu apabila pegawai junior tidak bertanya secara langsung. Hal ini menyebabkan beberapa target gagal tercapai seperti tidak berhasilnya bidang pemasaran dalam mengumpulkan iuran pembayaran pelanggan sesuai target yang ditentukan. Selain itu, beberapa pegawai terlihat tak acuh ketika ada nasabah yang datang dan belum terlayani karena menganggap hal itu bukan bagian dari pekerjaannya. Tentunya hal ini akan memberikan citra yang buruk bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Padahal BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa merupakan perusahaan yang memberikan layanan. Hal ini dapat menindikasikan rendahnya *altruism* yang dimiliki beberapa pegawai. Seperti yang diketahui *altruism* merupakan salah satu karakteristik dari OCB dimana adanya tindakan suka rela yang dilakukan seseorang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan. Dalam hal ini ditunjukkan dari kerelaan pegawai membantu melakukan tugas yang bukan merupakan bagian pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Waspodo dan Lussy (2012) yang dipublikasikan melalui jurnal riset manajemen dan sains dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Trubus Swadaya lemahnya OCB terlihat dari rendahnya dimensi *sportmanship* dimana ditunjukkannya sikap-sikap tidak toleransi karyawan dimana masih adanya keluhan-keluhan atas situasi yang dirasa kurang menyenangkan yang kemudian berdampak pada banyaknya karyawan yang memutuskan untuk mengundurkan diri. Selain itu karyawan pada PT. Trubus

Swadaya juga menunjukkan *civic virtue* yang rendah dimana karyawan tidak ikut serta terhadap kelangsungan perusahaan.

Meskipun dinilai lebih menguntungkan organisasi/perusahaan, OCB tersebut tetap memberi dampak pada individu. Individu yang melakukan OCB tentu akan menjaga hubungan baiknya sesama rekan kerja. Ia akan menciptakan suasana kondusif di lingkungan kerjanya sehingga mempengaruhinya dalam bekerja. Selain itu, OCB yang dimunculkan oleh individu akan menunjukkan seberapa besar loyalitas pegawai tersebut kepada organisasinya. Hal ini akan memberikan penilaian tersendiri bagi individu tersebut bahwa ia memiliki *sense of belonging* pada organisasi/perusahaan tempat ia bekerja. Seseorang yang mau memberikan hal lebih tanpa mengharapkan apapun juga akan memperoleh kepuasan tersendiri dalam dirinya. Walaupun dampak individu ini juga akan memberikan pengaruh kepada organisasi. Karena pada dasarnya OCB tersebut adalah perilaku yang menguntungkan organisasi/perusahaan.

Mengingat OCB memiliki banyak manfaat bagi organisasi maka dirasa penting untuk mengetahui hal-hal yang menjadi penyebab muncul atau meningkatnya OCB karyawan. Menurut Organ dan Dennis (dalam Titisari, 2014) OCB dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri individu itu sendiri. Salah satu faktor internal yang dianggap sebagai penentu utama OCB karyawan adalah kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2008). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Yuniar, Nurtjahjanti, dan Rusmawati (2011) yang dilakukan pada karyawan kantor

pusat PT. BPD Bali. Peneliti menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan OCB.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan bagian kepuasan hidup. Apabila seseorang memiliki kepuasan dalam pekerjaannya maka ada kecenderungan ia akan memperbaiki kehidupan kerjanya. Menurut Howell dan Robert dalam Wijono (2010) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya pegawai terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Sehingga, semakin kecil derajat ketidaksukaan seorang pegawai terhadap aspek-aspek dari pekerjaannya maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya. Begitu pula sebaliknya, dengan besarnya ketidaksukaan seorang pegawai terhadap aspek-aspek pekerjaannya, maka tingkat kepuasan kerja pegawai tersebut akan rendah. Kepuasan kerja merupakan konsep yang tidak dapat dilihat bentuknya namun dapat dirasakan oleh setiap anggota organisasi. Setiap anggota organisasi memiliki karakteristik yang berbeda dalam menetapkan standar kerjanya. Namun dampak yang diberikan atas kepuasan tersebut tetaplah sama, yaitu kinerja yang semakin baik.

Robbins (2008) menyatakan kepuasan kerja mendorong munculnya OCB karena seseorang yang merasa puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Sehingga organisasi harus memenuhi aspek-aspek dari kepuasan kerja itu sendiri. Seseorang yang puas akan memiliki keinginan lebih bertahan dan memihak pada organisasi yang telah memenuhi

kebutuhannya. Selain itu Bateman dan Organ (dalam Johannes dan Paul 2013) menyatakan bahwa semua dimensi dari kepuasan kerja yang meliputi *work it self*, *supervision*, *co-workers*, *promotion*, dan *pay* berkolaborasi dengan OCB. Semakin terpenuhinya aspek-aspek dari kepuasan kerja ini maka akan semakin mungkin seorang pegawai memunculkan perilaku OCB.

Seseorang yang memiliki kepuasan yang tinggi terhadap aspek-aspek pekerjaannya akan mampu memunculkan kinerja lebih atau OCB dalam pekerjaannya. Dibandingkan aspek lain, kepuasan kerja menjadi variabel yang paling banyak memberikan pengaruh dalam penelitian yang ada. Hal ini dapat disebabkan karena anggota organisasi yang merasakan kepuasan akan lebih mungkin untuk patuh pada panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan. Pegawai yang merasakan kepuasan kerja yang tinggi akan mampu bekerja secara optimal bahkan melebihi tuntutan pekerjaan seharusnya, sehingga anggota organisasi tersebut akan mampu memunculkan OCB. Maka dari itu, dibandingkan aspek lainnya, kepuasan kerja dinilai lebih mampu memunculkan OCB pada individu.

Sama halnya dengan yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, kepuasan kerja yang dirasakan pegawai juga akan mempengaruhi besar tidaknya OCB. Namun berdasarkan observasi dan hasil wawancara tidak terstruktur dengan beberapa pegawai dapat terlihat tidak semua pegawai merasakan kepuasan kerja yang tinggi di BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. OCB belum tampak di keseluruhan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, hal ini dilihat dari: beberapa pegawai datang terlambat, pergantian anggota organisasi sehingga belum tumbuhnya keeratan dalam bekerja, sikap tak acuh beberapa pegawai atas pekerjaan yang bukan bagiannya.
2. Kepuasan kerja beberapa pegawai terlihat rendah, hal ini dilihat dari munculnya keluhan-keluhan beberapa pegawai terkait pekerjaan dan rekan kerjanya.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian tentang Hubungan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, peneliti membatasi masalah pada Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah, apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

E. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan terarah maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

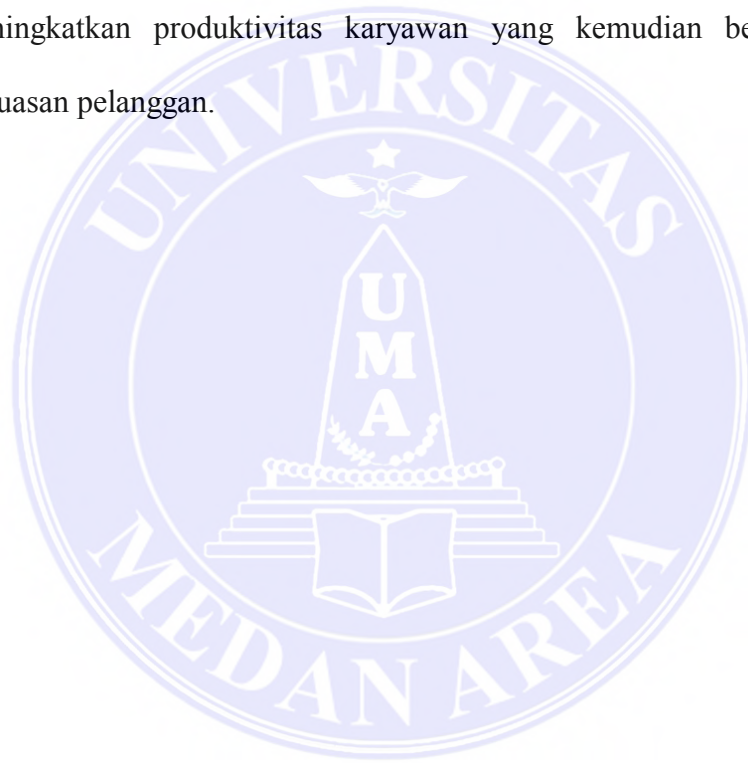
1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang hubungan antara kepuasan kerja dengan OCB pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Selain itu memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh organisasi guna meningkatkan kepuasan kerja setiap pegawainya sehingga organisasi dapat mengambil

kebijakan mendorong timbulnya *organizational citizenship behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa sehingga akan memberikan pengaruh baik dan positif bagi organisasi. Selain itu, perusahaan juga dapat berbenah diri mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan terkait kepuasan kerja yang dirasakan para pegawainya. Setelah itu perusahaan dapat merasakan manfaat munculnya OCB dari setiap pegawai yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan yang kemudian berdampak pada kepuasan pelanggan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pegawai

1. Pengertian Pegawai

Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja (Robbins, 2010).

Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah semua pribadi yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dan memiliki kesepakatan kerja dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

2. Karakteristik Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Karakteristik pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 36 orang berjenis kelamin perempuan dan 32 orang berjenis kelamin laki-laki.
- b. Berdasarkan usia, sebanyak 8 orang berusia diatas 45 tahun, 25 orang dalam rentang usia 35 sampai 45 tahun, dan 35 orang dalam rentang usia 20 sampai 35 tahun.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 5 orang memiliki pendidikan akhir S2 dan sisanya sebanyak 63 orang merupakan lulusan S1.

3. Karakteristik Pekerjaan Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Karakteristik pekerjaan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah sebagai berikut:

a. Bidang Pemasaran

- Merencanakan program pemasaran PU (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan formal melalui program *Customer Relationship Management* (CRM) di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja *Relationship Officer* (RO) serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan formal dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.
- Menyusun usulan program pemasaran untuk tim-nya, mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), serta melakukan pembinaan kepada tim, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.
- Mereview data potensi dan/atau melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), serta melakukan pembinaan kepada tim, guna

memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.

- Mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.

b. Bidang Pelayanan

- Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi, dll), menangani keluhan peserta sesuai ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan.
- Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) guna memastikan kegiatan pelayanan berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan.
- Menangani keluhan peserta dalam batas kewenangan, menyetujui pengeluaran anggaran rutin dan melakukan negosiasi dalam batas kewenangannya.

- Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klaim program JHT & JP, menentukan iuran pertama yang harus dibayar, menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu.

c. Bidang Umum dan SDM

- Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan aset dan pelayanan umum bagi pegawai (seperti rumah tangga, kebersihan, keamanan, kearsipan, dsb), serta hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, guna memberikan dukungan pada aspek SDM & Umum bagi kelancaran kegiatan bisnis di kantor cabang.
- Melaksanakan pemenuhan kebutuhan pegawai, sehingga tersedia tepat waktu dan tepat kualifikasi; melaksanakan pengelolaan administrasi (termasuk antara lain data lembur, cuti, sakit, dan lain-lain) pegawai Kantor Cabang agar tersedia data yang akurat; mengkoordinasikan pelaksanaan penilaian kinerja pegawai untuk memperoleh hasil penilaian yang akurat; melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai dalam rangka memenuhi kualifikasi SDM yang telah ditentukan dan mengkoordinasikan pemberian hak bagi pegawai sesuai ketentuan, sehingga hak pegawai terpenuhi tepat waktu.
- Melaksanakan kegiatan kesekretarian, pengelolaan arsip, dan layanan umum lainnya, untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional;

melaksanakan pengelolaan aset, sehingga dapat diperdayakan secara optimal; melaksanakan penyediaan barang/jasa, sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu; melaksanakan pengelolaan atas kontrak kerja penyediaan barang/jasa dan mengelola database vendor untuk tertib administrasi dan hukum kelancaran kegiatan pengadaan; melaksanakan program komunikasi dengan internal dan eksternal perusahaan, untuk menjaga citra perusahaan.

d. Bidang Keuangan & TI

- Mengkompilasi usulan anggaran dari setiap Bidang di Kantor Cabang, melaksanakan pengendalian penggunaan anggaran dan mencatat transaksi yang terjadi, serta memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan, guna menghasilkan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta dipenuhinya kewajiban yang terkait dengan perpajakan.
- Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan *hardware, software* dan jejaring, serta mengelola database dan aplikasi, guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta dan untuk efektivitas kegiatan operasional.

B. *Organizational Citizenship Behavior*

1. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior*

OCB pertama kali di populerkan oleh Organ kemudian dikembangkan oleh tokoh-tokoh lain. Organ (1988) mendefinisikan OCB sebagai perilaku

individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal (Podsakoff, dkk, 2000). Selain itu, OCB melampaui indikator kinerja yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi dalam deskripsi pekerjaan formal. OCB mencerminkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi dan mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, dan perusahaan (Lovell, et al; dalam Mohammad, dkk 2011).

DiPaola dan Hoy (dalam Wasposito & Lussy 2012) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja. Menurut mereka juga, kesediaan dan keikutsertaan untuk melakukan usaha yang melebihi tanggung jawab formal dalam organisasi merupakan sesuatu yang efektif untuk meningkatkan fungsi sebuah organisasi.

Menurut McShane & Von Glinov (2005) OCB menunjuk pada “perilaku diluar tugas pekerjaan normal seorang pegawai”. Ivancevich, dkk (2005)

menulis bahwa OCB merupakan “aktivitas di luar peran (*out-of-role*)”, sedangkan Kinicki & Kreitner (2006) menyatakan bahwa OCB merupakan “perilaku pegawai yang melebihi panggilan tugasnya atau melebihi persyaratan peran kerjanya”.

Lovell (dalam Darmawati, dkk 2013), berpendapat bahwa OCB merupakan suatu perilaku yang memperluas dan melebihi dari perilaku apa saja yang telah disyaratkan oleh organisasi yang tertuang dalam suatu deskripsi pekerjaan yang formal (*formal job description*). Menurut Witt yang dikutip oleh Lovell (dalam Darmawati, dkk 2013), OCB menunjuk pada tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan melampaui peran yang telah disyaratkan oleh organisasi dan tindakan-tindakan tersebut memajukan kesejahteraan dari rekan kerja, kelompok kerja atau bahkan organisasi. Organisasi tergantung pada perilaku OCB dari karyawan untuk membantu koleganya yang sedang mempunyai masalah, menciptakan suatu iklim kerja yang positif, dengan sabar menghadapi gangguan tanpa mengeluh dan menjaga asset yang dimiliki organisasi (Lovell; dalam Darmawati, dkk, 2013).

Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesaikannya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Greenberg & Baron, 2003). Perbedaan mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan

reward dan sanksi (hukuman), sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward*, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Usmara, 2003). Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku *extra-role*. “Dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik” (Usmara, 2003). Perilaku ini muncul sebagai karena perasaan sebagai “anggota” organisasi merasa puas apabila dapat melakukan “sesuatu yang lebih” kepada organisasi.

Berdasarkan teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam beberapa pokok-pokok pikiran penting, yaitu:

- a. Tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok, atau organisasi).
- b. Tidak diperintahkan secara formal.
- c. Tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Behavior

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang disebutkan dalam penelitian yang dilakukan (Andriani, dkk., 2012) cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain, faktor-faktor tersebut antara lain :

- a. Kepuasan Kerja, Budaya dan Iklim Organisasi. Menurut Organ, dkk (2006) terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama memicu terjadinya OCB. Sloot (1999) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka:

- 1) Merasa puas akan pekerjaannya.
- 2) Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas.
- 3) Percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya. Konovsky & Pugh (dalam Soegandhi, dkk 2013) menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *Organizational Citizenship*.

- b. Kepribadian dan suasana hati (*mood*). Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara

individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Soegandhi, dkk 2013) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif, maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Sloat; dalam Soegandhi, dkk, 2013).

- c. Persepsi terhadap *Perceived Organizational Support*. Studi Shore dan Wayne (dalam Soegandhi, dkk 2013) mengemukakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/ POS*) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa didukung organisasi, akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.
- d. Persepsi terhadap kualitas hubungan atau interaksi atasan bawahan. Miner (1988) (dalam Soegandhi, dkk 2013) mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan.
- e. Masa Kerja. Greenberg dan Baron (2000) (dalam Soegandhi, dkk 2013) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis

kelamin berpengaruh pada OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers et al. (1996) (dalam Soegandhi, dkk 2013) masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi. Penelitian- penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat dengan organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya.

- f. Jenis Kelamin (*gender*) Konrad et al. (2000) (dalam Soegandhi, dkk 2013) mengemukakan bahwa perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Lovel, et al (dalam Soegandhi, dkk 2013) juga menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar daripada pria. Morrison (dalam Soegandhi, dkk 2013) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria.

3. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Lima Dimensi dalam *Organizational Citizenship Behavior* menurut Dennis W.Organ (1988):

a. *Altruism*

Altruism adalah tindakan suka rela yang dilakukan oleh seseorang atau pun kelompok orang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun, kecuali mungkin perasaan telah melakukan perbuatan baik (Sears dkk, dalam Irfa, 2012). Sedangkan menurut Walstern dan Piliavin (dalam artikel Irfa 2012) perilaku altruistik adalah perilaku menolong yang timbul bukan karena adanya tekanan atau kewajiban, melainkan tindakan tersebut bersifat suka rela dan tidak berdasarkan norma-norma tertentu. Refleks menolong akan muncul apabila individu yang altruistik melihat seseorang yang perlu untuk dibantu, seperti orang yang sudah dikenalnya ataupun orang asing yang belum dikenal (*stranger*). Ciri-ciri lain dari perilaku ini adalah “*only in one-shot episode*” yang berarti bahwa ketika seseorang melakukan tindakan altruisme pada beberapa orang, tindakan altruisme tersebut tidak berhubungan dengan tindakan altruismenya yang lain, karena individu yang altruistik tersebut memang tidak mengharapkan ada imbalan dari tindakannya tersebut di masa depan.

b. *Conscientiousness*

Conscientiousness mengacu pada sikap lebih berhati-hati dan mendengarkan kata hati. *Big Five* Teori memaparkan individu yang mempunyai skor tinggi pada *traits conscientiousness* memiliki kontrol diri

yang bagus, terorganisir, memprioritaskan tugas, mengikuti norma dan peraturan, dan lain sebagainya. Adanya perilaku tersebut dapat mengindikasikan bahwa para pekerja telah menerima dan mematuhi aturan dan prosedur yang ada di dalam perusahaan.

Jadi bila ditinjau dalam konteks sebuah perusahaan adanya perilaku ini tentunya akan sangat menguntungkan, karena pekerja dengan *conscientiousness* yang tinggi akan memiliki sikap yang bagus daripada rekan-rekan kerjanya yang lain dengan menunjukkan ketaatan pada regulasi dan prosedur perusahaan yang lebih baik.

c. *Courtesy*

Dimensi *courtesy* dapat digambarkan dengan sebuah bentuk tindakan yang bertujuan untuk mencegah munculnya masalah, sedangkan secara arti kata *courtesy* dapat diartikan dengan sikap sopan, dan mempertimbangkan orang lain. Tindakan *Courtesy* dapat dicontohkan dengan menawari teman kerja untuk makan bersama, apabila sedang memiliki tugas yang sama selalu mengingatkan teman kerjanya agar tidak lupa atau mungkin menawarinya untuk saling *sharing* dan bertukar pikiran menyelesaikan tugas tersebut, dan lain sebagainya.

d. *Sportsmanship*

Dimensi *Sportsmanship* dapat dilihat dari aspek toleransi dan keluhan (*complain*) individu dalam pekerjaannya. Individu dengan sikap *sportsmanship* yang tinggi akan sangat memperhatikan hal-hal detail dalam pekerjaannya, dapat secara *fair* menjalankan pekerjaannya dan

sedikit mengeluh, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi dengan situasi dan lingkungan kerjanya. Dalam konteks sebuah perusahaan sikap ini tentunya akan sangat menguntungkan, karena para pekerja akan dengan mudah beradaptasi dengan perubahan yang ada di perusahaannya, sebagai contoh apabila perusahaan mengeluarkan kebijakan baru mengenai suatu hal, pekerja yang memiliki sikap *sportsmanship* tinggi akan dengan mudah menerima kebijakan baru itu dan mengesampingkan masalah-masalah kecil yang mungkin muncul disebabkan oleh kebijakan baru tersebut. Jadi, individu dengan sikap *sportsmanship* yang bagus dapat dengan mudah beradaptasi dengan lingkungannya dan sedikit mengeluh. Hal tersebut didukung oleh penjelasan Organ et al dalam artikel Irfa (2012), *define sportsmanship as an employee's "ability to roll with the punches" even if they do not like or agree with the changes that are occurring within the organization. By reducing the amount of complaints from employees that administrators have to deal with, sportsmanship conserves time and energy.* Mendefinisikan *sportsmanship* sebagai “kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan/masalah” bahkan jika mereka tidak suka atau setuju dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan. Dengan mengurangi jumlah keluhan dari karyawan dengan perilaku *sportsmanship* dapat menghemat waktu dan energi dari *administrators*.

e. *Civic virtue*

Civic virtue ditunjukkan dengan perilaku turut serta secara penuh (*self involvement*) dan perhatian lebih pada perusahaan dimana individu

tersebut bekerja. Individu dengan civic virtue yang tinggi akan sangat memperhatikan kepentingan perusahaannya. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan selalu berperan aktif dalam semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, seperti *training* pegawai, *workshop*, dan lain sebagainya, selalu memperhatikan informasi penting baik dari luar ataupun dari dalam perusahaan yang dapat bermanfaat bagi perusahaannya. Dalam bukunya Organ *This dimension also encompasses positive involvement in the concerns of the organization* (Organ et al., dalam Irfa 2012). Jadi dapat disimpulkan bahwa pekerja dengan *civic virtue* yang bagus akan mempunyai loyalitas dan perhatian yang lebih bagi perusahaannya.

Menurut Graham (dalam Ahdiyana, 2010), memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini, Graham mengemukakan adanya 3 dimensi OCB, yaitu :

a. Ketaatan (*Obedience*)

Menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.

b. Loyalitas (*Loyalty*)

Menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.

c. Partisipasi (*Participation*)

Menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi. Partisipasi terdiri dari:

- 1) Partisipasi sosial, menggambarkan keterlibatan karyawan dalam urusan-urusan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi. Misalnya: selalu memberikan perhatian pada isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi organisasi.
- 2) Partisipasi Advokasi, menggambarkan kemauan karyawan untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran inovatif. Misalnya: memberi masukan pada organisasi dan memberikan dorongan pada karyawan lain untuk turut memberikan kontribusi bagi pengembangan organisasi.
- 3) Partisipasi Fungsional, menggambarkan kontribusi karyawan yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya: Kesukarelaan untuk melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

4. *Organizational Citizenship Behaviours Directed toward Individual (OCBI) & Organizational Citizenship Behaviours Directed toward The Organization (OCBO)*

Sebuah pandangan yang berbeda pada dimensi dari OCB datang dari Williams dan Anderson dalam jurnal Mohammad (2011) yang dibagi menjadi dua jenis OCB:

- a. *Citizenship behaviours directed toward individuals* meliputi perilaku OCB diarahkan pada hubungan antara individu dalam organisasi, seperti *courtesy* dan *altruism*. OCBI mengacu pada perilaku yang menguntungkan individu-individu tertentu dalam suatu organisasi dan dengan demikian secara tidak langsung berkontribusi terhadap efektivitas organisasi (Lee & Allen, 2002; Williams & Anderson, Mohammad, dkk 2011). Podsakoff et al. (Mohammad, dkk 2011) menyatakan bahwa individu sukarela membantu orang lain yang berhubungan dengan pekerjaannya.
- b. *Citizenship behaviours directed towards the organisation* berkaitan dengan perilaku menguntungkan organisasi secara keseluruhan atau hubungan individu dengan organisasi, seperti *conscientiousness*, *sportsmanship* dan *civic virtue*. Dimensi kedua OCB yaitu OCBO merupakan perilaku menguntungkan perusahaan tanpa tindakan yang ditujukan secara spesifik untuk setiap anggota lain dalam perusahaan (misalnya mengikuti aturan informal, sukarelawan untuk komite). Williams dan Anderson; dalam Mohammad, dkk (2011) mendefinisikan OCBO sebagai perilaku yang menguntungkan perusahaan pada umumnya. Perilaku ini termasuk mengikuti aturan yang dirancang untuk menjaga ketertiban di dalam perusahaan.

Dua dimensi OCB yang penting menurut Williams dan Anderson; dalam Mohammad, dkk (2011) dikenal sebagai OCB-Individual (OCBI *altruism*, mendahulukan kepentingan orang lain) yang segera memberikan manfaat

khusus individual dan secara tidak langsung melalui kontribusi terhadap perusahaan (misalnya membantu rekan yang tidak masuk bekerja, memberikan perhatian secara pribadi kepada pekerja lain) dan OCB-*Organizational* (OCBO) yang memberikan manfaat terhadap perusahaan secara umum (misalnya memberikan nasihat kepada karyawan yang mangkir bekerja, sharing dalam menyelesaikan tugas-tugas). Jadi dapat disimpulkan bahwa OCBO adalah perilaku yang memberikan manfaat bagi perusahaan pada umumnya. Sementara OCBI adalah perilaku yang secara langsung memberi manfaat bagi individu dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada perusahaan. Dimensi *Altruism* dan *Courtesy* berkaitan dengan hubungan langsung individu dengan individu dan berhubungan pula dengan perusahaan secara tidak langsung, sementara dimensi *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, dan *Civic Virtue* berhubungan langsung dengan masalah-masalah perusahaan.

5. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Gunawan (2011) ada beberapa manfaat dari OCB antara lain :

- a. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja.
 - 1) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
 - 2) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

- b. OCB meningkatkan produktivitas manajer.
- 1) Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut, untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
 - 2) Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- c. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
- 1) Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
 - 2) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
 - 3) Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut

- 4) Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
- d. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- 1) Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
 - 2) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- 1) Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
 - 2) Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

- f. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
 - 1) Perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
 - 2) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada perusahaan.
- g. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
 - 1) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat sehingga akan meningkatkan stabilitas dari kinerja unit kerja.
 - 2) Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
 - 1) Karyawan yang mempunyai hubungan dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespons

perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

- 2) Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di perusahaan akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh perusahaan.
- 3) Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan konsep yang bentuknya relatif. Beberapa orang merasakan kepuasan ketika hasil usahanya diberikan penghargaan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Sebagaimana lain merasakan kepuasan kerja ketika mendapatkan pekerjaan sesuai yang diminatinya. Sehingga konsep kepuasan kerja menjadi sangat abstrak bergantung pada individu yang merasakannya. Dan dapat dikatakan kepuasan kerja merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Kepuasan kerja menurut Nawawi (dalam Darmawati, dkk 2013), diartikan sebagai tanggapan emosional seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaannya.

Menurut Robbins (2008) istilah kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, sedangkan seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Definisi yang paling populer dari kepuasan kerja yang diberikan oleh Locke (1976) adalah keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pengalaman kerja seseorang. Definisi ini terdiri dari dua hal yaitu kognitif (penilaian terhadap pekerjaan seseorang) yaitu seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan hasil dari pengalaman dan informasi yang didapatkan, dan afektif (keadaan emosi), afektif dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu suasana emosional dan skema kognitif. Suasana emosional keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana hati/perasaan pada saat itu, sedangkan skema kognitif menunjukkan sejauh mana individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan mereka.

Sedangkan menurut McCormick dan Ilgen (dalam Wijono, 2010), mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu serangkaian sikap khusus yang dimiliki oleh anggota-anggota organisasi, kepuasan kerja yang berarti rangsangan yang efektif yang diberikan oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Howell dan Robert (dalam Wijono, 2011) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai pada umumnya tercermin dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Sebaliknya apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka dapat berakibat buruk terhadap perusahaan. Akibat buruk itu dapat berupa kemalasan, kemangkiran, mogok kerja, pergantian tenaga kerja dan akibat buruk yang merugikan lainnya.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah tanggapan emosional atau sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap aspek-aspek maupun keseluruhan mengenai pekerjaannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2008); ada empat faktor yang kondusif bagi tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi, yaitu:

a. Pekerjaan yang secara mental menantang

Orang lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang beragam. Tingkat kesulitan dalam menyelesaikan tugas dan beragamnya jenis tugas membuat karyawan secara mental tertantang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

b. Imbalan yang wajar

Karyawan menginginkan sistem penggajian yang mereka anggap tidak ambigu, dan sejalan dengan harapan mereka. Bila pembayaran itu kelihatan adil berdasarkan pada permintaan pekerjaan, tingkat

keterampilan individu, dan standar pembayaran masyarakat, kepuasan mungkin dihasilkan.

c. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung

Karyawan merasa prihatin dengan kondisi lingkungan kerja mereka jika menyangkut masalah kenyamanan pribadi maupun masalah kemudahan untuk dapat bekerja dengan baik. Banyak studi yang menunjukkan bahwa para karyawan lebih menyukai lingkungan yang aman dan nyaman. Selain itu kebanyakan karyawan lebih suka bekerja tidak jauh dari rumah, dalam fasilitas bersih dan relatif modern dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

d. Rekan kerja yang suportif

Dari bekerja orang mendapatkan lebih dari sekedar uang atau prestasi-prestasi yang berwujud. Bagi sebagian karyawan kerja juga dapat mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak heran jika seorang karyawan memiliki rekan kerja yang suportif dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Menurut Glimer (1996) dalam Sutrisno (2009: 77) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja yang baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Pengawasan termasuk atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*.

Anwar Prabu (2009) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

3. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Smith, Kendall & Hulin (dalam Soegandhi, dkk 2013), ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi itu adalah:

a. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidang nya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

b. Atasan (*Supervision*)

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

c. Teman sekerja (*Workers*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

d. Promosi (*Promotion*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

e. Gaji/Upah (*Pay*)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Luthans (dalam Rahim, 2014) menyatakan bahwa ada enam dimensi dalam kepuasan kerja, yaitu :

- a. Pekerjaan itu sendiri, sejauhmana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk maju atau belajar, dalam hal ini ada

tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan dan menerima tanggungjawab selama kerja.

- b. Gaji atau upah, yaitu jumlah yang diterima meliputi besar gajinya, kesesuaian antara gaji dengan pekerjaan.
- c. Kesempatan promosi, yaitu yang berhubungan dengan masalah kenaikan jabatan, kesempatan untuk maju dan pengembangan karir.
- d. Pengawasan, yaitu termasuk didalamnya hubungan antara karyawan dengan atasan, pengawasan kerja dan kualitas kerja.
- e. Rekan kerja, yaitu sejauhmana hubungan sesama karyawan.
- f. Kondisi kerja, yaitu yang menyangkut dengan suasana kerja yaitu peralatan kerja, ventilasi, tata ruang dan sebagainya.

D. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ (dalam Gonzalez 2006; dalam Ranu 2012) kepuasan merupakan respon afektif untuk faktor yang berkaitan dengan pekerjaannya dan kepada organisasi. *Mood (satisfaction)* mungkin akan menjelaskan mengapa individu terikat dengan OCB untuk membayar kembali kepada organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus memperbaiki kinerjanya, dan dengan sendirinya akan terbentuk perilaku OCB. Namun sebaliknya, apabila karyawan yang memiliki kepuasan rendah, cenderung melihat

pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga ia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan.

Robbins (2008) menyatakan kepuasan kerja mendorong munculnya OCB karena seseorang yang merasa puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal. Anggota organisasi yang merasakan kepuasan akan lebih mungkin untuk patuh pada panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan. Sehingga organisasi harus memenuhi aspek-aspek dari kepuasan kerja itu sendiri. Seseorang yang puas akan memiliki keinginan lebih bertahan dan memihak pada organisasi yang telah memenuhi kebutuhannya.

Hal ini ditegaskan dalam jurnal penelitian Arum Darmawati, dkk pada tahun 2013 yang berjudul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Dimana penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada pegawai Tata Usaha FISE UNY sementara komitmen organisasi berpengaruh positif namun tidak signifikan. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dan analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda.

Tidak hanya dalam penelitian Arum Darmawati dkk, terdapat penelitian lain yang juga meneliti kepuasan kerja terhadap OCB. Seperti yang dilakukan Vannecia Marchelle Soegandhi, dkk pada tahun 2013 dimana mereka meneliti pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan sampel sebanyak 199 karyawan dengan menggunakan metode analisi regresi liner berganda dan *crosstab*, dengan jenis penelitian *causal research*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, walaupun loyalitas kerja memiliki pengaruh yang lebih lemah daripada kepuasan kerja.

Selain itu, variabel kepuasan kerja dan OCB juga telah diteliti oleh Agung WPS Waspodo dan Lussy Minadaniati pada tahun 2012 dengan judul penelitian pengaruh kepuasan kerja dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Trubus Swadaya. Peneliti meneliti sebanyak 59 pekerja di PT. Trubus Swadaya dengan penghitungan menggunakan SPSS 16.0. Analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja dan iklim organisasi secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi OCB karyawan pada PT. Trubus Swadaya.

E. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian. (Sugiyono 2010). Berdasarkan tujuan penelitian, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah “Ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.”

Asumsi pada penelitian ini adalah : “Pegawai yang mempunyai kepuasan kerja tinggi akan mempunyai *organizational citizenship behavior* tinggi, dan sebaliknya jika pegawai mempunyai kepuasan kerja yang rendah mempunyai *organizational citizenship behavior* yang rendah pula.”

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dikatakan kuantitatif sebab pendekatan yang digunakan di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*, dimana kepuasan kerja sebagai variabel X dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel Y.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan sehingga masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan.

Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Kerja (X)

Kepuasan kerja adalah tanggapan emosional atau sikap yang ditunjukkan pegawai terhadap aspek-aspek maupun keseluruhan mengenai pekerjaannya. Dalam penelitian ini kepuasan kerja diukur oleh pekerjaan itu sendiri (*work itself*), atasan (*supervision*), teman sekerja (*workers*), promosi (*promotion*), gaji/upah (*pay*).

2. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Organizational citizenship behavior adalah tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok, atau organisasi), merupakan tindakan yang tidak diperintahkan secara formal dan tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal. Dalam penelitian ini *Organizational citizenship behavior* diukur oleh *altruism*, *conscientiousness*, *courtesy*, *sportsmanship*, *civic virtue*.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 115). Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa yang berjumlah 68 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, karena jumlah populasi kurang dari 100 orang maka digunakan teknik *total sampling*, yaitu seluruh jumlah populasi menjadi sampel. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 68 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Informasi atau data dari perusahaan didasarkan pada data sekunder dan primer. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, baik dari buku, internet dan literatur-literatur lain yang sesuai dengan tema penelitian, serta data yang sudah ada di perusahaan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Skala

Skala adalah perangkat pertanyaan atau pernyataan yang disusun untuk mengungkap atribut tertentu melalui respon terhadap pertanyaan atau pernyataan tersebut. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua buah, yaitu alat ukur kepuasan kerja dan alat ukur *organisational citizenship behavior*.

- a. Alat Ukur Kepuasan Kerja

Untuk mengukur kepuasan kerja, digunakan kuesioner mengenai kepuasan kerja yang disusun berdasarkan definisi operasional berdasarkan dimensi dari Smith, Kendall & Hullin. Penyusunan item-item pada kuesioner tersebut diturunkan melalui definisi dari masing-masing dimensi yang dioperasionalkan berdasarkan indikator-indikator yang dibuat untuk kepentingan penelitian ini. Alat ukur kepuasan kerja ini disusun berdasarkan *summated rating scale* atau

skala likert. Kuesioner kepuasan kerja berisi pernyataan-pernyataan *favorable* (positif) dan *unfavorable* (negatif). Pertanyaan *favorable* berisi pernyataan positif mengenai suatu objek sikap, sebaliknya *unfavorable* berisi pernyataan negatif mengenai suatu objek sikap.

Pernyataan-pernyataan ini diberikan kepada responden yang diinstruksikan untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan yang diberikan dengan cara memilih salah satu dari alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi responden.

Item pernyataan instrumen ini terdiri dari 30 pernyataan, yang terdiri atas pernyataan *favorable* dan *unfavorable*.

Pernyataan-pernyataan tersebut disebar dalam lima dimensi, yaitu:

- 6 item : mengukur kepuasan dimensi pekerjaan itu sendiri (*works itself*).
- 6 item : mengukur kepuasan dimensi atasan (*supervision*)
- 5 item : mengukur kepuasan dimensi teman sekerja (*workers*)
- 6 item : mengukur kepuasan dimensi promosi (*promotion*)
- 7 item : mengukur kepuasan dimensi gaji/upah (*pay*)

Adapun uraian mengenai kisi-kisi alat ukur kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Kerja

Dimensi	Sub	No. Item	Jumlah
Pekerjaan Itu Sendiri	Menunjuk pada sampai sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.	<i>Favorable:</i> 1, 2, 3, 4, 5 <i>Unfavorable:</i> 6	6
Atasan	Menunjuk pada kemampuan atasan untuk membantu dan mendukung pekerjaan bawahan.	<i>Favorable:</i> 7, 8, 10, 12 <i>Unfavorable:</i> 9, 11	6
Teman Sekerja	Menunjuk pada sejauh mana hubungan antar rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	<i>Favorable:</i> 13, 14, 17 <i>Unfavorable:</i> 15, 16	5
Promosi	Menunjuk pada kesempatan untuk maju dan berprestasi serta kesempatan untuk mengembangkan keahlian.	<i>Favorable:</i> 18, 19, 20, 23 <i>Unfavorable:</i> 21, 22	6
Gaji	Menunjuk pada kesesuaian antara gaji yang diterima dengan pekerjaan yang dilakukan.	<i>Favorable:</i> 24, 25, 26, 27, 29 <i>Unfavorable:</i> 28, 30	7

b. Alat Ukur *organizational Citizenship Behavior*

Untuk mengukur *organizational Citizenship Behavior*, digunakan kuesioner mengenai kepuasan kerja yang disusun berdasarkan definisi operasional berdasarkan dimensi dari Organ. Penyusunan item-item pada kuesioner tersebut diturunkan melalui definisi dari masing-masing dimensi yang dioperasionalkan berdasarkan indikator-indikator yang

dibuat untuk kepentingan penelitian ini. Alat ukur kepuasan kerja ini disusun berdasarkan *summated rating scale* atau skala likert. Kuesioner kepuasan kerja berisi pernyataan-pernyataan *favorable* (positif) dan *unfavorable* (negatif). Pertanyaan *favorable* berisi pernyataan positif mengenai suatu objek sikap, sebaliknya *unfavorable* berisi pernyataan negatif mengenai suatu objek sikap.

Pernyataan-pernyataan ini diberikan kepada responden yang diinstruksikan untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan yang diberikan dengan cara memilih salah satu dari alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi responden.

Item pernyataan instrumen ini terdiri dari 35 pernyataan, yang terdiri atas pernyataan *favorable* dan *unfavorable*.

Pernyataan-pernyataan tersebut tersebar dalam lima dimensi, yaitu:

- 8 item : mengukur *organizational citizenship behavior* dimensi *altruism*.
- 10 item : mengukur *organizational citizenship behavior* dimensi *conscientiousness*.
- 6 item : mengukur *organizational citizenship behavior* dimensi *sportmanship*.
- 5 item : mengukur *organizational citizenship behavior* dimensi *courtesy*.
- 6 item : mengukur *organizational citizenship behavior* dimensi *civic virtue*.

Adapun uraian mengenai kisi-kisi alat ukur kepuasan kerja apat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi	Sub	No. Item	Jumlah
<i>Altruism</i>	Menunjuk pada sejauh mana pegawai bersedia membantu orang lain yang membutuhkan.	<i>Favorable:</i> 1, 4, 5 <i>Unfavorable:</i> 2, 3, 6, 7, 8	8
<i>Conscientiousness</i>	Menunjuk pada sejauh mana pegawai mengikuti norma-norma dan prosedur yang berlaku di perusahaan.	<i>Favorable:</i> 9, 10, 11, 15, 18 <i>Unfavorable:</i> 12, 13, 14, 16, 17	10
<i>Sportmanship</i>	Menunjuk pada sejauh mana pegawai menoleransi situasi kerjanya tanpa mengeluh.	<i>Favorable:</i> 19, 20, 21, <i>Unfavorable:</i> 22, 23, 24	6
<i>Courtesy</i>	Menunjuk pada sejauh mana pegawai menjaga hubungan dengan rekan kerja lainnya dan mencegah timbulnya masalah.	<i>Favorable:</i> 25, 26, 28, 29 <i>Unfavorable:</i> 27	5
<i>Civic Virtue</i>	Menunjuk pada sejauh mana pegawai peduli pada kelangsungan hidup perusahaan	<i>Favorable:</i> 30, 31, 32, 33 <i>Unfavorable:</i> 34, 35	6

Penelitian ini menggunakan lima kategori jawaban dengan bobot masing-masing pada setiap pernyataan.

Bobot Nilai *Favorable*:

5 = SS (Sangat Setuju)

4 = S (Setuju)

3 = CS (Cukup Setuju)

2 = TS (Tidak Setuju)

1 = STS (Sangat Tidak Setuju)

Bobot Nilai *Unfavorable*:

5 = STS (Sangat Tidak Setuju)

4 = TS (Tidak Setuju)

3 = CS (Cukup Setuju)

2 = S (Setuju)

1 = SS (Sangat Setuju)

F. Analisis Data

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan kepuasan dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai, maka dipakai perhitungan dengan menggunakan metode analisa sebagai berikut :

1. *Product Moment Correlation*

Metode yang paling dasar digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel yaitu korelasi linear sederhana atau korelasi *Pearson product moment*. Korelasi linear sederhana merupakan metode korelasi yang digunakan untuk mengukur arah dan kekuatan hubungan 2 variabel. Memiliki nilai antara -1 dan 1, maka akan diuji dengan rumus korelasi sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah responden

X : Skor variabel X

Y : Skor variabel Y

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan angka hasil proses analisis regresi yang menunjukkan seberapa besar proporsi dari variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikat. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Dimana :

KD : Koefisien Determinasi

r : Nilai Koefisien Korelasi

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda.
- Ahdiyana, Marita. (2010, Februari). *Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi*. *Jurnal*, 10(1), 1 – 10.
- Bhuono, Agung Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Darmawati, A., Lina, N.H., & Dyna, H.S. (2013, April). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal Economia* [On-line serial], 9(1). Available E-mail : arum@gmail.com.
- Debora, E.P., & Ali, N.L.S. (2004, Desember). *Pengaruh Kepribadian dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior*. *Makara, Sosial Humaniora*, 8(3), 105 – 111.
- DiPaola, M.F., & Hoy, W.K. (2005). Organizational citizenship of faculty and achievement of high school students. *The High School Journal*, 88(3), 35 – 44.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- Gunawan, I. (2011, Februari). Organizational Citizenship Behavior. *Education Policy Analysisarchives* (on-line). <http://masimamgun.blogspot.com/2011/02/organization-citizenship-behavior.html?m=1>.
- Irfa, Z.H. (2012). *Organizational Citizenship Behavior*. *Education Policy Analysisarchives*. <http://irfa-z-h-fpsi10.web.unair.ac.id>
- Ivancevich J.M., Konopaske R., & Matteson M.T. (2005). *Organizational Behavior and Management*. Boston: McGraw Hill.
- Johannes, & Paul Silitonga. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Perilaku Citizenship Karyawan PT. Lontar Papyrus Pulp & Paper Industry Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Jambi*. *Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 1 No. 3*.
- Kreitner R., & Kinicki A. (2007). *Organizational Behavior (7th edition)*. New York: McGraw Hill.
- Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. NewYork : John Wiley and Sons.

- McShane, S.L., & Von Glinov, M.A. (2005). *Organizational Behavior (3rd edition)*. New York: McGraw Hill.
- Mohammad, J., Farzana, Q.H., & Mohmad, A.A. (2011). Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour: An Empirical Study at Higher Learning Institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149-165.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA : Lexington Books.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. USA: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26, 513 – 563.
- Ranu, M.E. (2012). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang Dimoderasi oleh Komitmen Organisasional Karyawan Collection and Recovery Unit (CRU) Standar Chartered Bank Surabaya*. Tesis. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Robbins, S.P., & Coulter, Mary. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P., & Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soeghandi, V.M., et. al. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim*. *Jurnal Manajemen Bisnis, Universitas Kristen Petra*, 1(1), 1 – 12.
- Titisari, P. (2014). *Peran Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Usmara, A. (2003). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books.
- Waspodo, Agung AWS., & Lussy Minadaniati. (2012). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada PT. Trubus Swadaya Depok*. *JRMSI*, Vol. 3, No. 1.

- Widyanto, R., Lau, J. S., & Kartika, E. W. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Komitmen Organisasional Karyawan *Cleaning Service* di ISS Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol 1, No.1 (2013), 1-15.
- Wijono, S. 2010. *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Yuniar, I., Nurtjahjanti, H., & Rusmawati, D. (2011). *Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Resiliensi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Kantor Pusat PT BPD Bali*. *Jurnal Psikologi Undip* Vol. 9, No.1, April 2011.11-20.





LAMPIRAN A

Skala

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara (i)

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Universitas Medan Area Program Studi Psikologi,

Nama : Rita Utami Hidayati Trg

NPM : 13.860.0080

Ingin meminta kesediaan Saudara sebagai Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa untuk berpartisipasi menjawab skala yang saya ajukan, guna pembuatan/penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Universitas Medan Area. Skala ini dimaksudkan untuk mengetahui “Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”.

Skala ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, sehingga semua jawaban Saudara akan dijaga kerahasiaannya. Agar tidak menimbulkan dampak yang tidak diinginkan maka dalam skala ini tidak perlu mencantumkan nama.

Atas kesediaan dan kerjasama Saudara, saya ucapkan terima kasih.

DATA RESPONDEN

1. Inisial :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Lama Bekerja : [1] 0-2 tahun [2] 2-4 tahun [4] 4-6 tahun [5] >6 tahun
5. Pendidikan Terakhir : [1] Diploma [2] S1 [3] S2 [4] S3

PETUNJUK PENYAJIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan kedalam 1 alat ukur (skala). Responden diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut.

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- C = Cukup/Netral
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

SELAMAT MENGERJAKAN.

Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena pekerjaan saya sangat menarik bagi saya.					
2	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena pekerjaan saya sangat sesuai dengan kemampuan saya.					
3	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya mampu mengembangkan potensi saya di perusahaan					
4	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena ada variasi tugas dalam pekerjaan saya					
5	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena pekerjaan saya memberikan kesempatan bertanggung jawab kepada saya					
6	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena pekerjaan saya tidak sesuai dengan keinginan saya.					
7	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena ada komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan					
8	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena atasan senantiasa memberikan saya masukan-masukan yang membangun.					
9	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena atasan saya adalah orang yang ramah yang mudah diajak berdiskusi					
10	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya senantiasa diberikan pengakuan oleh atasan terhadap hasil pekerjaan saya					
11	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena atasan tidak mengikutsertakan saya dalam pengambilan keputusan.					
12	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena atasan memberikan teguran yang tidak baik (tidak sopan) terhadap kesalahan yang saya perbuat					
13	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena hubungan saya dengan rekan kerja saya baik					
14	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja saya dalam menyelesaikan pekerjaan					
15	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya memperoleh dukungan dari rekan kerja dalam bekerja					
16	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena rekan kerja saya bersikap tak acuh apabila saya membutuhkan pertolongan					
17	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena suasana kerja dengan rekan kerja terasa tidak menyenangkan					
18	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena promosi yang diadakan di perusahaan sesuai dengan aturan yang berlaku					
19	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena setiap anggota perusahaan memperoleh kesempatan yang sama untuk memperoleh promosi					
20	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena ada sosialisasi promosi yang dilakukan perusahaan					
21	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena promosi yang dilakukan di perusahaan tidak sesuai dengan harapan saya					
22	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya berkesempatan memperoleh tanggung jawab pekerjaan yang lebih besar					

23	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena tidak ada kesempatan pengembangan diri di perusahaan					
24	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena gaji yang saya terima berdasarkan tugas yang saya kerjakan					
25	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya memperoleh bayaran untuk tugas lembur saya					
26	Menurut saya kebijakan perusahaan dalam menentukan gaji pegawai sudah memuaskan					
27	Saya merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena saya menerima tunjangan hari raya yang sesuai					
28	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena gaji saya terlalu kecil untuk beban kerja yang saya kerjakan					
29	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena gaji yang saya terima memenuhi kebutuhan hidup saya					
30	Saya tidak merasa puas bekerja di perusahaan ini, karena gaji rekan kerja saya yang beban kerjanya sama dengan saya lebih besar dari saya					

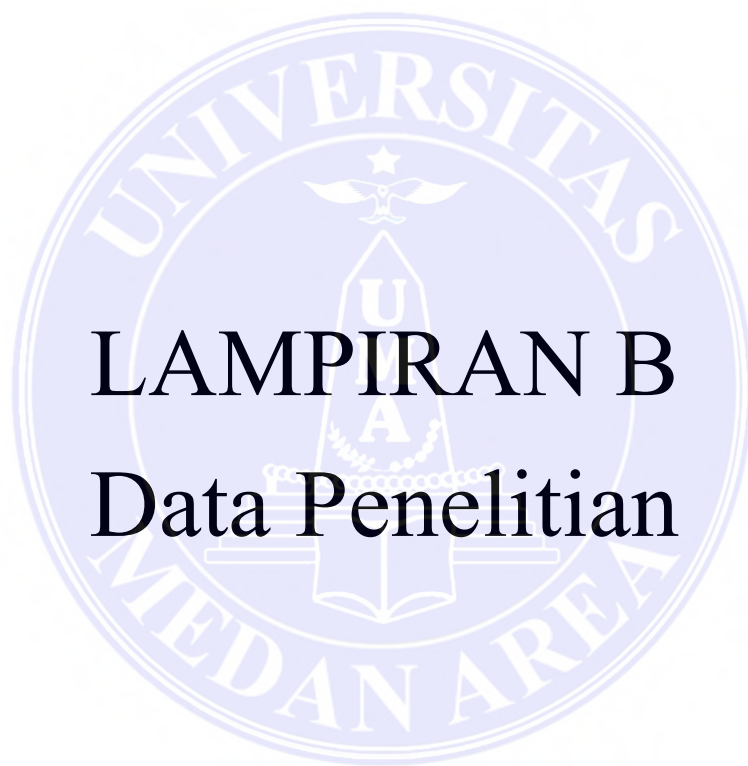


Organizational Citizenship Behavior

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1	Meskipun saya sedang sibuk, tidak masalah bagi saya untuk meluangkan waktu membantu orang lain.					
2	Saya merasa enggan untuk menolong teman yang tidak begitu dekat dengan saya.					
3	Saya kurang suka, apabila teman saya mengeluhkan masalah kerjanya pada saya.					
4	Saya merasa perlu mengajari karyawan baru di perusahaan/tempat kerja saya.					
5	Setelah pekerjaan saya selesai, saya tidak keberatan membantu pekerjaan rekan kerja saya, daripada langsung pulang atau istirahat.					
6	Saya hanya membantu teman dekat saja.					
7	Saya merasa menginginkan imbalan setelah menolong orang, walaupun saya tidak memintanya langsung.					
8	Saya merasa risih apabila terus-menerus dimintai tolong oleh teman saya.					
9	Saya merasa bersalah, walau hanya beberapa menit saja terlambat ketika masuk kerja.					
10	Saya suka memanfaatkan jam istirahat saya untuk mengerjakan tugas yang belum selesai.					
11	Datang lebih awal ketika bekerja, adalah kebiasaan saya.					
12	Menurut saya, sesekali membolos kerja bukanlah suatu masalah yang besar.					
13	Saya tidak terbiasa untuk datang lebih awal ketika bekerja.					
14	Saya hanya mengikuti aturan perusahaan yang saya senangi saja.					
15	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.					
16	Saya merasa malas, ketika ada pekerjaan lebih yang harus saya kerjakan.					
17	Saya biasa menghabiskan waktu istirahat lebih dari waktu yang ditentukan.					
18	Saya akan langsung memperbaiki kesalahan tanpa menunggu ditegur atasan.					
19	Saya tidak mengeluh ketika harus bekerja lembur.					
20	Saya memikirkan cara agar hasil kerja saya menjadi lebih baik.					
21	Saya berusaha menyesuaikan diri dengan kebijakan atasan yang baru tanpa mengeluh.					
22	Saya merasa berat dan malas apabila diperintahkan mengerjakan tugas yang bukan tugas saya.					
23	Saya sering melihat permasalahan dengan pikiran negatif.					
24	Saya merasa tidak nyaman dengan kondisi tempat kerja saya saat ini.					
25	Saya masih akan bersikap baik pada rekan kerja saya di perusahaan/tempat kerja saya, meskipun sedang bertengkar.					

26	Saya akan tetap mendengar dan memperhatikan pembicaraan orang lain meskipun sebenarnya saya merasa capek.					
27	Saya bukan tipe orang yang menyapa terlebih dahulu bila bertemu dengan orang baru.					
28	Saya akan tetap menyapa dan tersenyum pada teman saya, meskipun saya tidak suka dengan dia.					
29	Saya akan memediasi teman kerja saya yang sedang memiliki masalah dengan saya.					
30	Saya tidak pernah berpikir untuk pindah kerja ke tempat lain.					
31	Saya bangga dengan perusahaan/tempat kerja saya saat ini.					
32	Saya sering mengikuti kegiatan perusahaan meskipun bukan merupakan keharusan.					
33	Saya senang berbagi informasi baru yang bisa meningkatkan kinerja rekan-rekan kerja saya.					
34	Saya tidak tersinggung, ketika saya mendengar orang menjelek-jelekkan perusahaan/tempat kerja saya.					
35	Saya tidak peduli dengan perubahan-perubahan di perusahaan.					

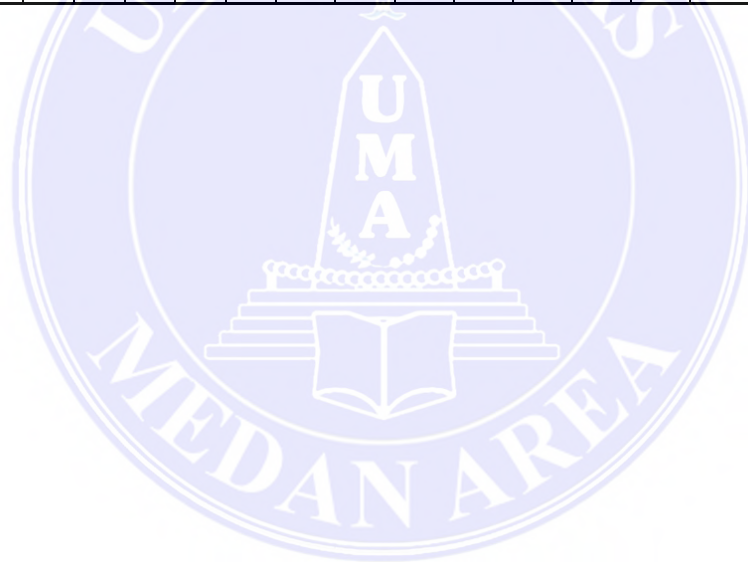




Distribusi Jawaban Pernyataan Variabel Kepuasan Kerja (X)

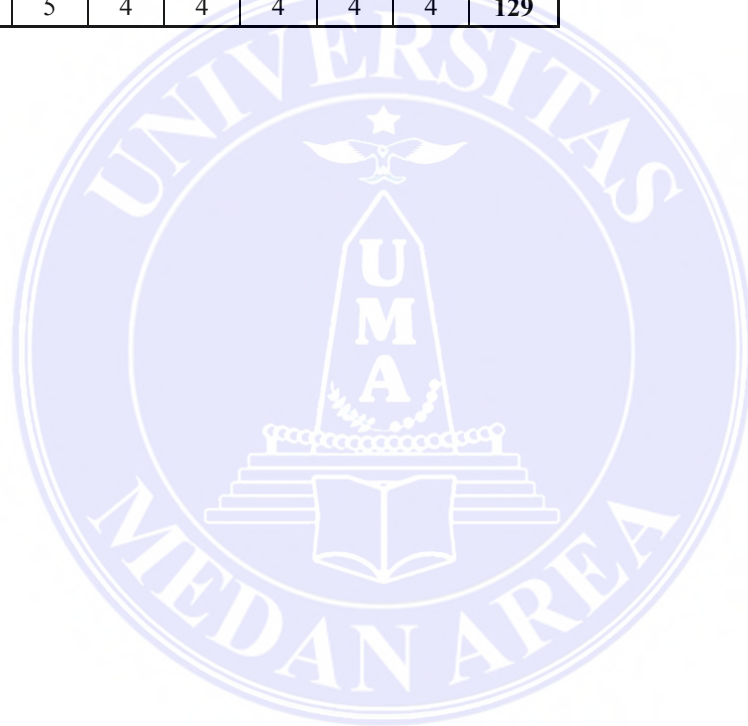
N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4
16	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
19	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	4	3	4	3	2	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
27	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
28	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2
35	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	4	5	4	4	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

48	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4
52	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
53	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
54	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
55	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
56	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
57	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5
58	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5
62	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4
68	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5



Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Total
3	5	4	5	4	4	4	4	5	125
4	4	4	3	4	4	5	4	4	116
5	5	5	5	5	5	5	5	5	146
4	4	5	3	4	4	4	4	4	114
5	3	5	3	5	4	4	4	4	123
4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
5	4	5	4	5	4	4	4	4	123
4	4	5	4	4	4	4	4	4	133
4	4	5	5	4	4	4	4	4	136
4	4	5	5	4	4	4	4	4	135
5	3	5	4	5	5	5	5	4	122
4	4	4	4	4	4	4	4	5	121
4	5	4	4	4	4	4	4	4	121
4	5	5	4	4	5	5	5	5	122
4	4	5	4	4	4	4	4	4	113
4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
5	5	5	4	5	5	5	5	5	143
4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
5	5	5	2	5	5	5	5	5	126
4	4	4	4	4	4	3	3	4	115
4	4	4	4	4	3	4	3	3	109
4	5	5	5	4	4	5	5	5	133
4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
4	5	5	4	4	4	4	5	4	130
4	4	5	5	4	3	5	5	5	140
4	4	4	5	4	4	4	4	4	115
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	3	5	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
1	4	5	4	1	4	5	4	3	126
4	4	4	5	4	5	5	5	5	132
2	4	4	2	2	4	4	4	4	110
4	4	4	5	4	4	4	5	3	122
4	3	4	3	4	5	4	4	4	108
5	5	5	4	5	5	5	5	5	131
5	5	5	4	5	5	5	5	5	131
3	3	3	3	3	4	5	4	4	110
5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
5	5	5	4	5	5	5	5	5	131
5	5	5	4	5	5	5	5	5	130
5	5	5	4	5	5	5	5	5	130
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
4	3	4	4	4	4	4	5	5	122
4	5	5	5	4	4	5	5	4	136
4	4	4	4	4	4	4	4	4	119
5	5	5	4	5	4	5	5	4	132

5	5	5	4	5	4	5	5	4	135
5	5	5	4	5	4	5	5	4	135
5	5	5	4	5	4	5	5	4	133
5	5	5	4	5	4	5	5	4	135
5	5	5	4	5	4	5	5	4	135
5	5	5	4	5	5	5	5	5	131
5	4	4	5	5	5	5	5	5	145
4	4	4	3	4	4	3	3	3	113
4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
5	3	5	4	5	4	4	4	4	132
4	3	4	5	4	3	3	3	3	114
4	4	4	4	4	4	5	5	5	123
4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
3	4	2	4	3	4	4	4	4	115
3	5	4	4	3	4	5	4	4	129
4	3	4	5	4	4	4	4	4	129



Distribusi Pernyataan Variabel OCB (Y)

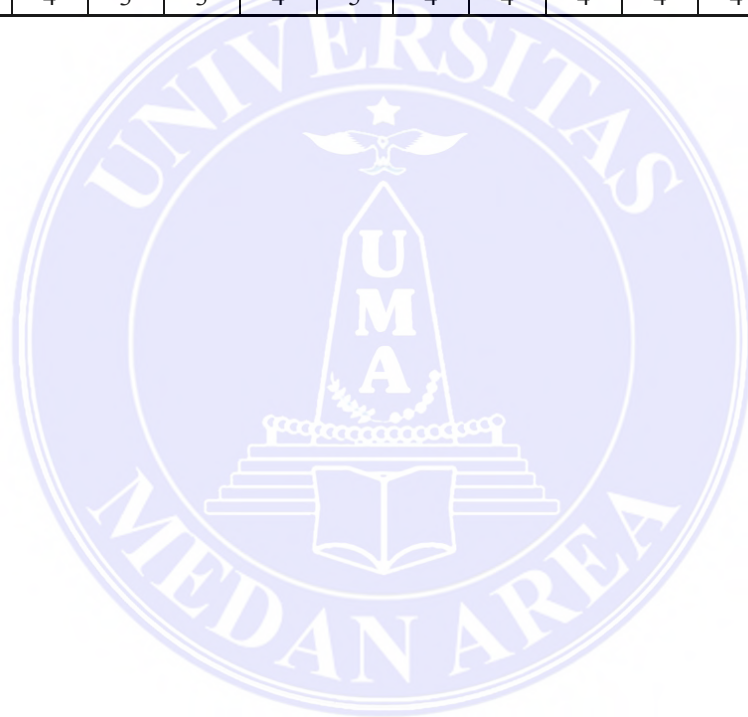
N o	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21
1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
6	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
16	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
18	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
23	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
31	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4
38	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	4	4	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

48	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5
49	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3
51	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
52	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
53	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
54	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5
55	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
56	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
57	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
58	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
62	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Total
5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	136
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	136
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168
3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	123
4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	131
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	135
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	173
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	151
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	150
4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	150
3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	126
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	139
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	141
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	148
4	2	5	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	129
4	3	5	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	129
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	163
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	145
4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	136
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	167
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	133
4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	123
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	141
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	146
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139
5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	152
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	114
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	133
3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	123
3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	143
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	164
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	148
4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	145
4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	133
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	141
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	151
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	141
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	148
5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	156
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	126
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	161

4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	162
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	161
4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	162
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	164
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	161
4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	151
5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	150
3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	133
4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	146
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	158
5	4	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	146
4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	148
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	138
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	138
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	142
4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	139



LAMPIRAN C

Hasil Uji Validitas dan
Reliabilitas *Try Out*

RELIABILITY

```

/VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK18
/SCALE('Kepuasan Kerja TryOut') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:37:09	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data
	Active Dataset	bpjs.sav
	Filter	DataSet1
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	46
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK18 KK19 KK20 KK21 KK22 KK23 KK24 KK25 KK26 KK27 KK28 KK29 KK30 /SCALE('Kepuasan Kerja TryOut') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,09

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

Scale: Kepuasan Kerja TryOut

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	97,8
	Excluded ^a	1	2,2
	Total	46	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,955	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	4,78	,420	45
KK2	4,60	,539	45
KK3	4,76	,435	45
KK4	4,60	,618	45
KK5	4,69	,468	45
KK6	4,71	,506	45
KK7	4,62	,535	45
KK8	4,67	,522	45
KK9	4,71	,458	45
KK10	4,64	,484	45
KK11	4,56	,546	45
KK12	4,67	,522	45
KK13	4,73	,495	45
KK14	4,73	,447	45
KK15	4,80	,405	45
KK16	4,76	,435	45
KK17	4,71	,458	45
KK18	4,38	,650	45
KK19	4,78	,420	45
KK20	4,73	,447	45
KK21	4,73	,495	45
KK22	4,73	,447	45
KK23	4,80	,405	45
KK24	4,76	,435	45
KK25	4,71	,458	45
KK26	4,73	,447	45
KK27	4,80	,405	45
KK28	4,71	,506	45
KK29	4,02	,583	45
KK30	4,11	,611	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	134,96	88,043	,689	,953
KK2	135,13	87,709	,560	,954
KK3	134,98	88,613	,593	,953
KK4	135,13	84,527	,770	,952
KK5	135,04	87,771	,646	,953
KK6	135,02	87,840	,587	,953
KK7	135,11	88,419	,492	,954
KK8	135,07	85,382	,829	,951
KK9	135,02	87,977	,636	,953
KK10	135,09	87,037	,707	,952
KK11	135,18	85,649	,763	,952
KK12	135,07	88,609	,485	,954
KK13	135,00	88,318	,547	,954
KK14	135,00	87,000	,774	,952
KK15	134,93	88,700	,629	,953
KK16	134,98	87,749	,702	,953
KK17	135,02	87,249	,723	,952
KK18	135,36	86,234	,580	,954
KK19	134,96	88,134	,677	,953
KK20	135,00	89,000	,528	,954
KK21	135,00	88,318	,547	,954
KK22	135,00	87,000	,774	,952
KK23	134,93	88,700	,629	,953
KK24	134,98	87,749	,702	,953
KK25	135,02	87,249	,723	,952
KK26	135,00	87,000	,774	,952
KK27	134,93	88,700	,629	,953
KK28	135,02	87,386	,636	,953
KK29	135,71	88,756	,415	,955
KK30	135,62	88,740	,394	,956

RELIABILITY

```

/VARIABLES=OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB1
/SCALE('OCB TryOut') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:37:42
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	46
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB15 OCB16 OCB17 OCB18 OCB19 OCB20 OCB21 OCB22 OCB23 OCB24 OCB25 OCB26 OCB27 OCB28 OCB29 OCB30 OCB31 OCB32 OCB33 OCB34 OCB35 /SCALE('OCB TryOut') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,13

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

Scale: OCB TryOut

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	97,8
	Excluded ^a	1	2,2
	Total	46	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	35

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB1	4,27	,720	45
OCB2	4,16	,601	45
OCB3	4,16	,601	45
OCB4	4,13	,505	45
OCB5	4,22	,560	45
OCB6	4,22	,560	45
OCB7	4,24	,570	45
OCB8	4,27	,580	45
OCB9	4,13	,505	45
OCB10	4,27	,720	45
OCB11	4,62	,490	45
OCB12	4,56	,659	45
OCB13	4,56	,693	45
OCB14	4,64	,484	45
OCB15	4,60	,580	45
OCB16	4,18	,614	45
OCB17	4,33	,674	45
OCB18	4,60	,580	45
OCB19	4,47	,588	45
OCB20	4,67	,522	45
OCB21	4,51	,506	45
OCB22	4,36	,570	45
OCB23	4,33	,564	45
OCB24	4,71	,549	45
OCB25	4,62	,576	45
OCB26	4,42	,723	45
OCB27	4,40	,688	45
OCB28	4,31	,668	45
OCB29	4,40	,688	45

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB30	4,09	,468	45
OCB31	4,20	,548	45
OCB32	4,22	,560	45
OCB33	4,16	,562	45
OCB34	4,13	,625	45
OCB35	4,18	,576	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	148,07	183,427	,695	,964
OCB2	148,18	185,195	,730	,963
OCB3	148,18	185,559	,707	,964
OCB4	148,20	187,527	,703	,964
OCB5	148,11	186,465	,702	,964
OCB6	148,11	188,237	,583	,964
OCB7	148,09	187,810	,599	,964
OCB8	148,07	186,882	,648	,964
OCB9	148,20	188,618	,623	,964
OCB10	148,07	187,564	,478	,965
OCB11	147,71	189,028	,611	,964
OCB12	147,78	184,177	,721	,963
OCB13	147,78	183,495	,721	,963
OCB14	147,69	188,492	,660	,964
OCB15	147,73	186,018	,705	,964
OCB16	148,16	184,862	,735	,963
OCB17	148,00	184,909	,662	,964
OCB18	147,73	188,064	,572	,964
OCB19	147,87	185,845	,706	,964
OCB20	147,67	187,682	,667	,964
OCB21	147,82	190,104	,512	,965
OCB22	147,98	186,704	,672	,964
OCB23	148,00	187,727	,612	,964
OCB24	147,62	188,013	,611	,964
OCB25	147,71	186,619	,671	,964
OCB26	147,91	185,310	,593	,964
OCB27	147,93	183,109	,748	,963
OCB28	148,02	183,431	,753	,963
OCB29	147,93	182,245	,796	,963
OCB30	148,24	189,643	,592	,964
OCB31	148,13	186,482	,716	,964

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB32	148,11	186,783	,680	,964
OCB33	148,18	188,468	,565	,964
OCB34	148,20	187,118	,584	,964
OCB35	148,16	188,271	,563	,964



LAMPIRAN D
Hasil Uji Validitas dan
Reliabilitas

```

FILE='D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav'.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK1
  /SCALE('Kepuasan Kerja') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE
  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:14:59	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
	Matrix Input	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK18 KK19 KK20 KK21 KK22 KK23 KK24 KK25 KK26 KK27 KK28 KK29 KK30 /SCALE('Kepuasan Kerja') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,05

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

Scale: Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	68	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	4,07	,630	68
KK2	4,19	,629	68
KK3	4,13	,544	68
KK4	4,09	,617	68
KK5	4,19	,553	68
KK6	4,21	,612	68
KK7	4,15	,526	68
KK8	4,28	,619	68
KK9	4,09	,640	68
KK10	4,21	,561	68
KK11	4,19	,465	68
KK12	4,13	,571	68
KK13	4,12	,533	68
KK14	4,13	,731	68
KK15	3,94	,770	68
KK16	4,07	,654	68
KK17	4,00	,623	68
KK18	4,18	,517	68
KK19	4,24	,522	68
KK20	4,34	,536	68
KK21	4,26	,589	68
KK22	4,19	,738	68
KK23	4,24	,649	68
KK24	4,43	,606	68
KK25	4,07	,654	68
KK26	4,21	,724	68
KK27	4,19	,496	68

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KK28	4,38	,574	68
KK29	4,34	,614	68
KK30	4,24	,576	68

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	121,41	89,888	,552	,913
KK2	121,29	89,255	,608	,912
KK3	121,35	91,157	,523	,914
KK4	121,40	90,094	,547	,913
KK5	121,29	90,360	,591	,913
KK6	121,28	89,846	,574	,913
KK7	121,34	90,794	,580	,913
KK8	121,21	90,076	,546	,913
KK9	121,40	90,661	,476	,914
KK10	121,28	91,160	,504	,914
KK11	121,29	92,838	,427	,915
KK12	121,35	90,471	,561	,913
KK13	121,37	89,878	,664	,912
KK14	121,35	90,680	,407	,916
KK15	121,54	89,058	,497	,914
KK16	121,41	92,425	,320	,917
KK17	121,49	91,119	,452	,915
KK18	121,31	93,261	,336	,916
KK19	121,25	92,757	,383	,915
KK20	121,15	91,471	,500	,914
KK21	121,22	91,010	,492	,914
KK22	121,29	90,241	,435	,915
KK23	121,25	90,369	,493	,914
KK24	121,06	89,996	,566	,913
KK25	121,41	90,604	,470	,914
KK26	121,28	90,234	,445	,915
KK27	121,29	93,136	,365	,916
KK28	121,10	90,243	,579	,913
KK29	121,15	89,321	,619	,912
KK30	121,25	91,295	,477	,914

RELIABILITY

```

/VARIABLES=OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB1
/SCALE('OCB') ALL
/MODEL=ALPHA

```

/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Notes		
Output Created		08-OCT-2018 20:16:32
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB15 OCB16 OCB17 OCB18 OCB19 OCB20 OCB21 OCB22 OCB23 OCB24 OCB25 OCB26 OCB27 OCB28 OCB29 OCB30 OCB31 OCB32 OCB33 OCB34 OCB35 /SCALE('OCB') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

Scale: OCB

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	68	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	68	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,946	35

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB1	3,88	,533	68
OCB2	3,99	,532	68
OCB3	4,10	,650	68
OCB4	4,15	,629	68
OCB5	4,10	,602	68
OCB6	4,18	,645	68
OCB7	4,12	,533	68
OCB8	4,07	,606	68
OCB9	3,99	,532	68
OCB10	4,10	,550	68
OCB11	4,04	,633	68
OCB12	4,06	,596	68
OCB13	3,93	,555	68
OCB14	4,09	,539	68
OCB15	4,04	,531	68
OCB16	4,04	,584	68
OCB17	4,06	,596	68
OCB18	4,12	,612	68
OCB19	4,18	,597	68
OCB20	4,15	,554	68
OCB21	4,10	,550	68
OCB22	4,06	,543	68
OCB23	4,16	,660	68
OCB24	4,24	,649	68
OCB25	4,13	,621	68
OCB26	4,24	,576	68
OCB27	4,34	,614	68
OCB28	4,04	,609	68
OCB29	4,28	,595	68

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
OCB30	3,97	,546	68
OCB31	4,09	,566	68
OCB32	4,22	,542	68
OCB33	4,24	,626	68
OCB34	4,18	,597	68
OCB35	4,04	,584	68

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB1	139,82	142,685	,507	,945
OCB2	139,72	143,100	,475	,946
OCB3	139,60	137,556	,752	,943
OCB4	139,56	137,773	,763	,943
OCB5	139,60	139,944	,641	,944
OCB6	139,53	140,074	,586	,945
OCB7	139,59	141,828	,576	,945
OCB8	139,63	142,803	,432	,946
OCB9	139,72	142,234	,545	,945
OCB10	139,60	139,168	,768	,943
OCB11	139,66	138,436	,711	,944
OCB12	139,65	140,321	,621	,944
OCB13	139,78	140,443	,660	,944
OCB14	139,62	141,732	,577	,945
OCB15	139,66	142,078	,559	,945
OCB16	139,66	142,018	,508	,945
OCB17	139,65	138,083	,786	,943
OCB18	139,59	139,440	,666	,944
OCB19	139,53	140,342	,618	,944
OCB20	139,56	143,504	,424	,946
OCB21	139,60	139,168	,768	,943
OCB22	139,65	143,486	,435	,946
OCB23	139,54	139,476	,610	,945
OCB24	139,47	143,357	,364	,947
OCB25	139,57	137,950	,761	,943
OCB26	139,47	142,372	,490	,946
OCB27	139,37	143,728	,362	,947
OCB28	139,66	140,526	,591	,945
OCB29	139,43	144,756	,302	,947
OCB30	139,74	142,974	,472	,946
OCB31	139,62	138,926	,763	,943

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
OCB32	139,49	142,194	,537	,945
OCB33	139,47	142,283	,453	,946
OCB34	139,53	144,671	,307	,947
OCB35	139,66	143,959	,366	,947

Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:19:03	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable (s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,08
	Number of Cases Allowed ^a	196608

a. Based on availability of workspace memory.

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:19:46
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable (s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL) =Organizational /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,14
	Number of Cases Allowed ^a	196608

a. Based on availability of workspace memory.

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:21:24
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Organizational /METHOD=ENTER Kepuasan /SCATTERPLOT= (*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:05,14
	Elapsed Time	00:00:06,39
	Memory Required	2676 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	912 bytes

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:22:57
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data
		bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK18 KK19 KK20 KK21 KK22 KK23 KK24 KK25 KK26 KK27 KK28 KK29 KK30 Kepuasan OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB15 OCB16 OCB17 OCB18 OCB19 OCB20 OCB21 OCB22 OCB23 OCB24 OCB25 OCB26 OCB27 OCB28 OCB29 OCB30 OCB31 OCB32 OCB33 OCB34 OCB35 Organizational /PRINT=TWOTAIL NOSIG...
Resources	Processor Time	00:00:00,62
	Elapsed Time	00:00:00,73

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:23:36
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Kepuasan Organizational /PRINT=TWOTAIL NOSIG...
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,36

LAMPIRAN E

Hasil Uji Asumsi Klasik dan
Uji Hipotesis

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:14:59
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
	Matrix Input	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK18 KK19 KK20 KK21 KK22 KK23 KK24 KK25 KK26 KK27 KK28 KK29 KK30 /SCALE('Kepuasan Kerja') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,05

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:16:32
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB15 OCB16 OCB17 OCB18 OCB19 OCB20 OCB21 OCB22 OCB23 OCB24 OCB25 OCB26 OCB27 OCB28 OCB29 OCB30 OCB31 OCB32 OCB33 OCB34 OCB35 /SCALE('OCB') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTI VE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03

Notes

Output Created		08-OCT-2018 20:19:03
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable (s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,08
	Number of Cases Allowed ^a	196608

a. Based on availability of workspace memory.

NPar Tests

Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:19:46	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable (s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL) =Organizational /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,14
	Number of Cases Allowed ^a	196608

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Organizational Citizenship Behavior
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	143,71
	Std. Deviation	12,224
Most Extreme Differences	Absolute	,132
	Positive	,132
	Negative	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		1,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,189

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

REGRESSION
/MISSING LISTWISE

```

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Organizational
/METHOD=ENTER Kepuasan
/SCATTERPLOT=( *SRESID , *ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).

```

Regression

Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:21:24	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Organizational /METHOD=ENTER Kepuasan /SCATTERPLOT= (*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).	
Resources	Processor Time	00:00:05,14
	Elapsed Time	00:00:06,39
	Memory Required	2676 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	912 bytes

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 ^a	,429	,420	9,306

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4296,090	1	4296,090	49,605	,000 ^b
	Residual	5716,028	66	86,606		
	Total	10012,118	67			

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41,618	14,539		2,863	,006
	Kepuasan Kerja	,814	,116	,655	7,043	,000

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

Residuals Statistics^a

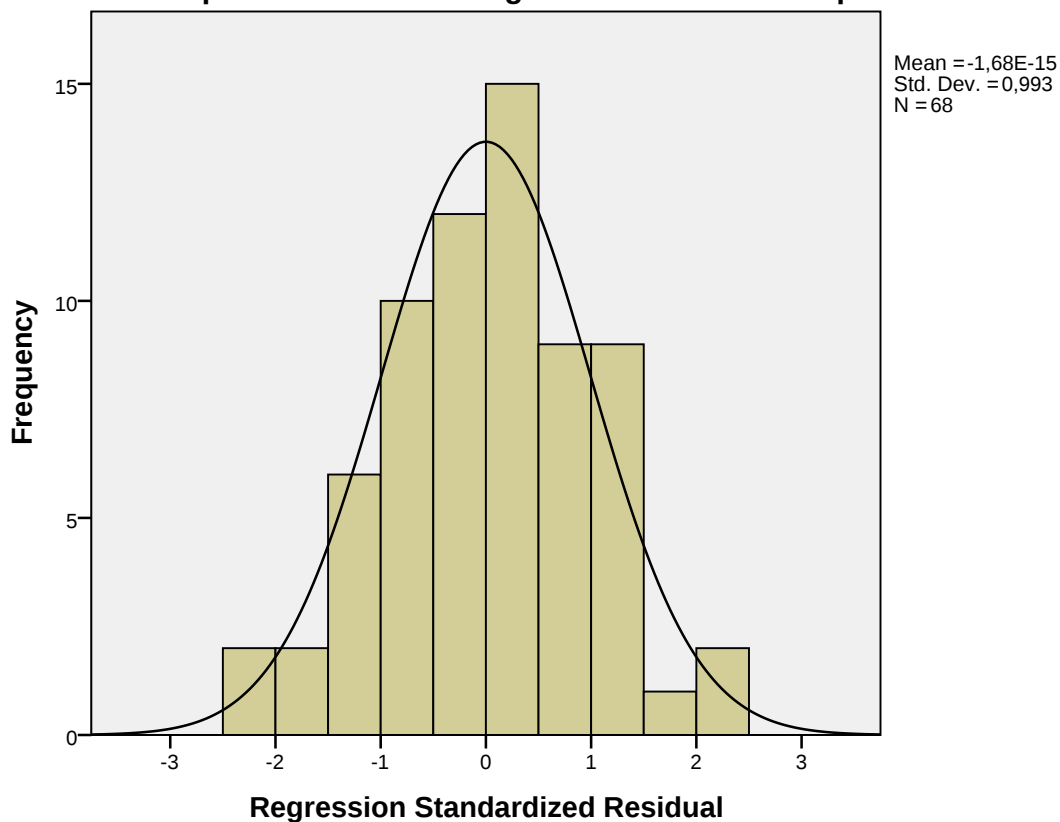
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	129,48	163,65	143,71	8,008	68
Std. Predicted Value	-1,776	2,491	,000	1,000	68
Standard Error of Predicted Value	1,130	3,048	1,536	,438	68
Adjusted Predicted Value	128,79	166,37	143,71	8,076	68
Residual	-22,650	22,875	,000	9,237	68
Std. Residual	-2,434	2,458	,000	,993	68
Stud. Residual	-2,576	2,476	,000	1,011	68
Deleted Residual	-25,372	23,218	-,006	9,584	68
Stud. Deleted Residual	-2,695	2,580	-,001	1,027	68
Mahal. Distance	,002	6,203	,985	1,319	68
Cook's Distance	,000	,399	,019	,051	68
Centered Leverage Value	,000	,093	,015	,020	68

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior

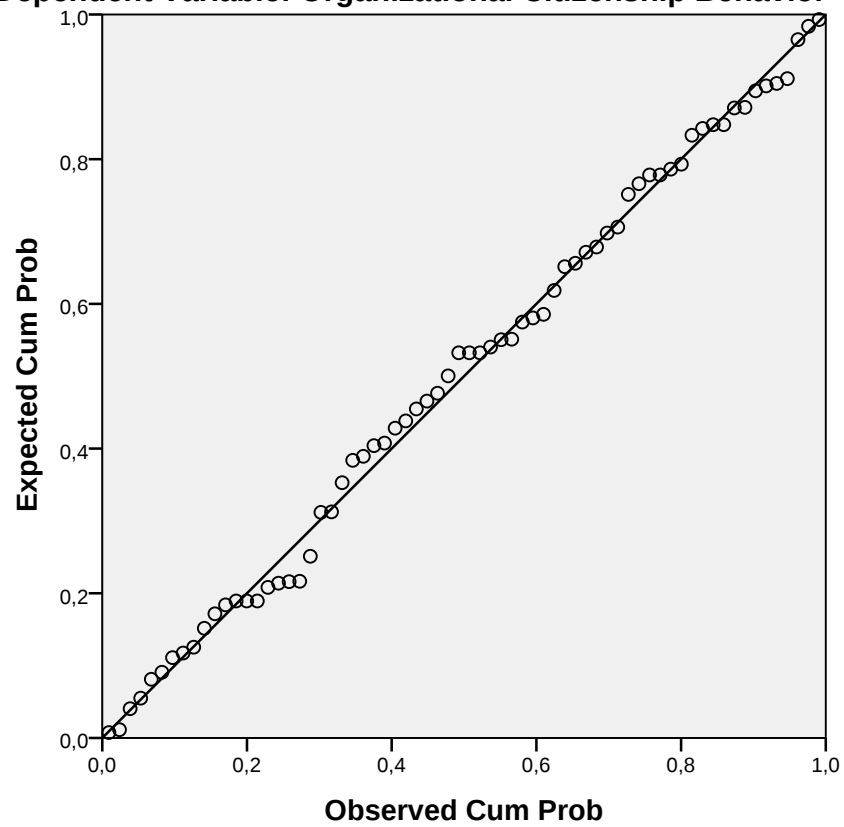
Charts

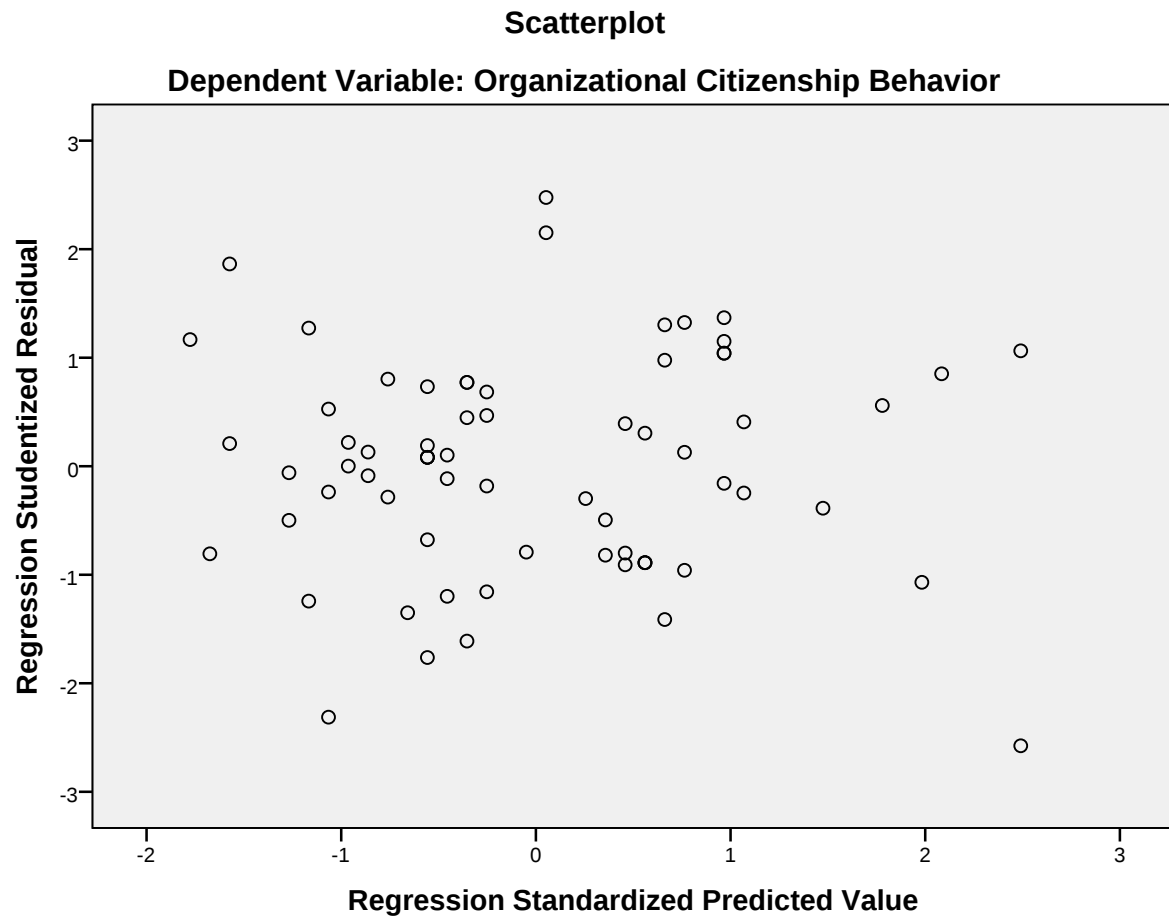
Histogram

Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior





Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:22:57	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=KK1 KK2 KK3 KK4 KK5 KK6 KK7 KK8 KK9 KK10 KK11 KK12 KK13 KK14 KK15 KK16 KK17 KK18 KK19 KK20 KK21 KK22 KK23 KK24 KK25 KK26 KK27 KK28 KK29 KK30 Kepuasan OCB1 OCB2 OCB3 OCB4 OCB5 OCB6 OCB7 OCB8 OCB9 OCB10 OCB11 OCB12 OCB13 OCB14 OCB15 OCB16 OCB17 OCB18 OCB19 OCB20 OCB21 OCB22 OCB23 OCB24 OCB25 OCB26 OCB27 OCB28 OCB29 OCB30 OCB31 OCB32 OCB33 OCB34 OCB35 Organizational /PRINT=TWOTAIL NOSIG...	
Resources	Processor Time	00:00:00,62
	Elapsed Time	00:00:00,73

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Kepuasan Organizational
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

Output Created	08-OCT-2018 20:23:36	
Comments		
Input	Data	D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	68
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Kepuasan Organizational /PRINT=TWOTAIL NOSIG...	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,36

[DataSet1] D:\SKRIPSI UMA\data bpjs.sav

Correlations

		Kepuasan Kerja	Organizational Citizenship Behavior
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	,655**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	68	68
Organizational Citizenship Behavior	Pearson Correlation	,655**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN F

Surat Pengantar Pengambilan
Data dan Surat Selesai
Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

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

Nomor : 432/FPSI/01.10/III/2018
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 12 Maret 2018

Yth, Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa
Jl. Medan-Tanjung Morawa Km. 14.5, Lubuk Pakam, Limau
Manis, Tj. Morawa, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara
Di
Tempat

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

Nama : Rita Utami Hidayati Tarigan
NPM : 14 860 0080
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa Jl. Medan-Tanjung Morawa Km. 14.5, Lubuk Pakam, Limau Manis, Tj. Morawa, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Behavior Pada Pegawai Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa*".

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

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Perusahaan** yang Bapak/Ibu pimpin.

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

Wakil Dekan Bid. Akademik,



Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si

Tembusan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

- Arsip

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/1593 / 012018

23 Maret 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, menerangkan bahwa:

Nama : Rita Utami Hidayati Tarigan
NPM : 13 860 0080
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Telah selesai melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa untuk melaksanakan pengambilan data guna penyusunan skripsi yang berjudul ***"Hubungan Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa"***.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


Sahrial, SE. Ak
Kepala Cabang
Ketenagakerjaan
Tanjung Morawa

RI/em/KS 00.01