

## **BAB I**

### **PENGANTAR**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu dari beberapa tema bahasan yang menjadi pusat perhatian dalam tumbuh kembangnya industri maupun organisasi baik nasional juga internasional. Sumber daya manusia adalah salah satu *asset* terpenting dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Semakin maju dan berkembangnya zaman, mengakibatkan persaingan di dunia industri dan organisasi semakin ketat. Persaingan di dunia industri dan organisasi ditandai oleh semakin bertambahnya perusahaan-perusahaan yang mengharuskan untuk lebih kompetitif agar dapat mencapai tujuannya. Situasi yang semakin kompetitif menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Salah satu ciri dari SDM yang berkualitas serta dapat meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan adalah dengan berperilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Banyak manajer yang percaya dan yakin bahwa “*happy workers are productive workers*”, artinya pekerja yang selalu senang, gembira, dan bahagia adalah pekerja yang produktif. Perilaku-perilaku yang muncul tersebut mempengaruhi efektifitas organisasi meskipun tidak dapat dilihat secara langsung dari catatan *output*. Perilaku *in-role* yang ada pada karyawan di perusahaan biasanya tidak cukup untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, tetapi juga diperlukan adanya perilaku *extra-role* yang tidak terdapat dalam sistem organisasi yang sempurna dan tanpa cela, atau biasa disebut dengan *organizational*

*citizenship behavior* (OCB) (Lin & Chang, 2015). Semakin berkembangnya penelitian mengenai OCB, maka OCB kini telah berkembang dalam berbagai wilayah yang berbeda termasuk manajemen sumber daya manusia, pemasaran, kepemimpinan dan manajemen strategis. (Podsakoff, dkk 2000). Menurut Wagner dan Rush (Jena dan Goswami, 2014). dimensi OCB mempunyai efek positif terhadap efektifitas dan efisiensi fungsi organisasi. Pendapat itu di perkuat dengan pendapat Podsakoff dan Mackenzie (Jena & Goswami, 2014), yang berpendapat bahwa OCB dapat memberikan peningkatan baik secara efektif maupun efisien terhadap suatu organisasi dengan cara pertama, meningkatkan produktifitas manajerial dan rekan kerja, kedua dengan memberikan kesempatan sumber daya manusia atau karyawan untuk berkembang demi tujuan yang lebih produktif, ketiga dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas organisasi agar mampu menarik minat dan mempertahankan orang terbaik. keempat dengan mengurangi variabilitas dalam kinerja organisasi dan kelima dengan selalu meningkatkan kemampuan organisasi dan kemampuan beradaptasi untuk dapat menyesuaikan perubahan lingkungan maupun perubahan organisasi.

Namun, banyak perusahaan yang telah menyadari pentingnya unsur dalam SDM bahwa karyawan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan memiliki harapan terhadap karyawannya terutama pada perilaku karyawan yang dapat memajukan perusahaan. Akan tetapi, hampir di semua perusahaan, instansi pemerintahan, maupun badan usaha yang lain, masih terdapat perilaku indisipliner karyawan, kurang seimbang antara moral dan psikologis karyawan, dan minimnya kapasitas sosial karyawan dalam interaksi dengan

karyawan lainnya, serta dalam melihat situasi dan lingkungan kerja dalam perusahaan. Perilaku-perilaku pada karyawan yang terdapat dalam perusahaan tidak menguntungkan perusahaan, seperti yang terjadi di perusahaan PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti).

PT WISH adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang developer dan marketing properti. Usaha pada perusahaan ini sudah berjalan kurang lebih 5 tahun dan telah menjalankan lebih dari 5 projek perumahan. Tentu bukan hal yang mudah untuk perusahaan ini bertahan dalam usahanya karena disamping perputaran modal yang besar dan juga persaingan dalam bidang developer perumahan sudah semakin berkembang pesat. Bukan berarti dalam perjalanannya perusahaan ini tidak memiliki masalah. Masalah yang fundamental adalah pada wilayah sumber daya manusia, dimana perilaku yang membantu efektifitas dan efisiensi perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan, dan yang tidak menguntungkan perusahaan yang terdapat pada karyawan juga sangatlah *urgent* untuk diselesaikan karena menjadi salah satu faktor dalam penentu kemajuan perusahaan.

Masalah yang peneliti temukan dari hasil wawancara dengan karyawan adalah ketika karyawan satu divisi seperti perijinan pergi ke pihak-pihak pertanahan maupun tata kota sehingga tidak berangkat ke kantor ternyata, rekan kerjanya yang sudah menyelesaikan tugasnya lebih memilih untuk bersantai dan tidak membantu karena merasa bukan bagian dari kerjanya. Masalah lainnya adanya beberapa karyawan berusaha untuk menunjukkan prestasinya, namun dengan cara menjatuhkan atau menjelekkan karyawan lainnya. Seperti

membicarakan sifat dan karakter negatif dari karyawan lainnya sehingga muncul pemikiran negatif antar karyawan. Pikiran negatif tersebut memicu munculnya masalah-masalah antar karyawan. Beberapa permasalahan yang ditemukan peneliti mengindikasikan tanggung jawab pada tumbuh kembangnya organisasi dan proses politik dalam organisasi yang kurang dari karyawan. Perilaku yang muncul dapat mempengaruhi hasil pekerjaan dari karyawan didalam perusahaan. Baik perilaku dirinya terhadap pekerjaan, terhadap karyawan lainnya maupun kepada pimpinannya. Perusahaan berharap Perilaku-perilaku yang dapat memberikan kemajuan perusahaan hilangnya perilaku yang kurang efektif dan memunculkan perilaku-perilaku yang efektif dan membantu kemajuan perusahaan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Robbin (2008) menekankan bahwa perilaku kooperatif karyawan dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya organisasi maupun perusahaan. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi maupun perusahaan sering disebut perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut Wright dan Davis (2003), elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*). Dibandingkan dengan perilaku *in-role*, yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan *moneter*, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan instrinsik. Perilaku *extra-role* yang melebihi dari tugas yang ditentukan oleh uraian tugas atau *job description* yang di atur

dalam organisasi dalam evaluasi formal disebut juga sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (Bateman & Organ, 1983).

*Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan bentuk perilaku yang melebihi harapan dari organisasi. Perilaku OCB biasanya mengarah pada perilaku yang bersifat positif dan memiliki dampak positif bagi organisasi maupun bagi anggota yang ada dalam organisasi (Poncheri, 2006). OCB melihat individual sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk dapat berempati kepada orang lain tanpa adanya *reward*. Namun, tetap saja seseorang yang melakukan OCB dan mendapatkan penghargaan, serta kepuasan yang mencakup emosi positif akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk mengulangi OCB (Miles, Borman, Spector & Fox, 2002). Smith, Organ, dan Near (1983) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku yang dilakukan atas dasar kebijaksanaan seseorang dan tidak adanya *reward* dalam konteks struktur organisasi. Sedangkan menurut Schanake, Cochran dan Dumler (1995), *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* biasanya tidak mendapatkan *reward* secara *eksplisit* tetapi cenderung berupa pujian. Selanjutnya, Organ, Podsakof, dan MacKenzie (2006) mengatakan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* sangat penting bagi organisasi karena memberi kontribusi pada keefektifan dan keefesisienan fungsi organisasi. OCB dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan pada organisasi, kinerja untuk diri sendiri, serta kinerja untuk kelompok kerja.

Dijelaskan oleh Organ dan Ryan (1995), bahwa dalam penelitian meta analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan dukungan dari atasan. Dalam penelitian ini, faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang digunakan sebagai variabel penelitian adalah kepuasan kerja para karyawan. Dijelaskan dalam George dan Brief (1992) bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), karena karyawan merasa puas diperlakukan baik oleh perusahaan akan memberikan timbal balik kepada perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi akan lebih bekerja secara maksimal sebaliknya jika karyawan tidak merasakan kepuasan atau memiliki kepuasan rendah karyawan cenderung bekerja tidak maksimal dan dapat menghambat efektifitas, serta efisiensi perusahaan. Besarnya pengaruh kepuasan kerja mendorong peneliti untuk menjadikannya variabel bebas dalam penelitian ini.

Menurut Robbins (2002), Kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan individu dalam suatu lingkungan pekerjaan dan terhadap pekerjaannya. Begitu juga pengertian kepuasan kerja menurut Luthans (2006), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hasil yang dinilai penting. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2007) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif individu tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik. Dari beberapa banyaknya penjelasan mengenai permasalahan diatas menjadi suatu hal yang sangat penting untuk peneliti mencari tahu jawaban dari pertanyaan yang muncul seperti “apakah ada hubungannya kepuasan kerja

dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?”, “Bagaimana hubungan antara keduanya?” “dan seberapa besar kontribusi kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*?”.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk, meneliti tentang Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji dan mengetahui secara empirik hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organization Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Perusahaan PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH) Properti di Yogyakarta.

## **C. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan pengetahuan serta mengembangkan pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya yang bertujuan untuk menciptakan Sumber daya manusia yang berkualitas guna menunjang keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini diharapkan juga menjadi salah satu referensi tambahan bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti hal serupa atau berkaitan dengan judul penelitian ini.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan di perusahaan terutama dalam menciptakan serta membangun perilaku *Organization Citizenship Behavior (OCB)*, sehingga dapat digunakan untuk menentukan langkah-langkah dan strategi dalam pengelolaan karyawan.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Judul dalam penelitian ini bukanlah sesuatu yang baru. Terdapat beberapa penelitian yang menggunakan seperti variabel dalam penelitian ini antara lain, penelitian sebelumnya dilakukan oleh Adi Burhanuddin tahun 2013, dengan judul “Pengaruh *Followership* terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan hipotesa peneliti bahwa *followership* yang dimiliki oleh karyawan memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan *organization citizenship behavior*. Subjek dari penelitian ini adalah karyawan dari tiga perusahaan yang berjumlah 500 orang. Alat ukur kepuasan kerja menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967) yang terdiri 20 aitem pernyataan, sedangkan alat ukur OCB menggunakan alat ukur *Organizational Citizenship Behavior Scale (OCBS)* dari Smith, Organ dan Near (1983).

Penelitian sebelumnya yang selanjutnya oleh Arum Darmawati, dkk tahun 2011 berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan



Ekonomi (FISE) UNY. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan FISE UNY, dan mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan FISE UNY. Subjek penelitian ini adalah karyawan FISE UNY berjumlah 69 orang (tata usaha FISE UNY). Alat ukur kepuasan kerja menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), kuesioner komitmen organisasi dikembangkan dari Allen dan Mayer (1990), dan kuesioner *Organizational Citizenship Behavior* dari Organ dan Konovsky (1988).

### 1. Keaslian Topik

Topik yang diangkat berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena berbeda waktu, tempat, subjek maupun permasalahan. Penelitian ini variabel kepuasan kerja sebagai variable bebas, serta *organizational citizenship behavior* sebagai variable tergantung

### 2. Keaslian Teori

*Organizational citizenship behavior* akan menggunakan teori dari Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006), serta kepuasan kerja menggunakan teori dari Spector (Watson, Thompson, & Meade, 2007).

### 3. Keaslian Alat Ukur

Berbeda dengan alat ukur dalam penelitian sebelumnya Alat ukur kepuasan kerja menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967) yang terdiri 20 aitem pernyataan, sedangkan alat ukur OCB menggunakan alat ukur *Organizational Citizenship Behavior Scale* (OCBS) dari Smith, Organ dan Near (1983).

Skala *organizational citizenship behavior* dalam penelitian ini adalah modifikasi dari item-item kusioner Podsakoff et al. (1990) yang terdiri dari 24 aitem pernyataan dan respon jawaban menggunakan skala Likert 7 poin yang berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju), sedangkan pada variable kepuasan kerja, menggunakan alat ukur yang dimodifikasi dari Spector (1994), yang terdiri dari 36 item. Respon jawaban menggunakan skala Likert 6 point yang berkisar dari 1 (sangat setuju) sampai 6 (sangat tidak setuju)

#### 4. Keaslian Responden Penelitian

Responden dalam penelitian sebelumnya adalah karyawan dari tiga perusahaan yang berjumlah 500 orang. Sedangkan subjek dalam penelitian ini, peneliti mengambil adalah karyawan PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH) Properti setidaknya berjumlah 40 orang

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

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

##### **1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior***

Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) menjelaskan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kebebasan perilaku individu, yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. Perilaku OCB

memiliki peran penting menguntungkan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Perilaku itu tidak dapat ditumbuhkan melalui basis kewajiban mengikat, tetapi dengan *non formal* yang memberikan kebebasan untuk mengeluarkan segenap kemampuan karyawan yang dimilikinya. *Organization citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku kerja yang melebihi kebutuhan dasar dari seorang pekerja (Jahangir, Akbar & Haq, 2004).

Organ dan Ryan (1995), mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/ karyawan yang tidak secara tegas diberikan penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan, dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya. Sedangkan Lovell (1999), berpendapat bahwa OCB merupakan suatu perilaku yang memperluas bahkan melebihi dari perilaku apa saja yang telah ditentukan oleh organisasi yang tertuang dalam suatu deskripsi pekerjaan yang *formal* (*formal job description*). Bukan berarti tidak bertanggung jawab terhadap deskripsi kerja yang disyaratkan, namun tetap bertanggung jawab terhadap deskripsi pekerjaannya dan berusaha untuk lebih dan memperluas dari perilaku yang sudah disyaratkan. Sedangkan menurut Smith, Organ dan Near, (1983) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku spontan terhadap orang lain secara spesifik, serta perilaku prososial yang lebih impersonal. Perilaku ini tidak ada dalam aturan atau memiliki dasar secara

struktur organisasi yang tidak dapat diterapkan secara insentif dan tidak bisa diterapkan sanksi

Menurut Greenberg dan Baron (2003), OCB adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Secara umum ada tiga komponen utama OCB. Pertama, perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak memerlukan latihan (bersifat alami), dengan kata lain orang melakukan tindakan OCB tersebut secara sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak mendapatkan penghargaan seperti imbalan formal oleh organisasi. Perilaku seperti itu, bukan menjadi keuntungan langsung atau nyata bagi individu, namun efektifitas organisasi jelas dapat meningkat oleh perilaku seseorang yang selalu tercatat sepanjang waktu selama dalam pekerjaan (Organ & Konovsky, 1989).

Luthans (2006) mengemukakan OCB merupakan perilaku individu yang bersifat bebas memilih, artinya tidak diatur secara langsung oleh system penghargaan formal, namun secara berkala dapat mempromosikan fungsi organisasi menjadi lebih efektif. Sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2008) bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian atau prasyarat dari kewajiban formal seorang karyawan, tetapi mendukung berfungsinya organisasi secara efektif dan efisien

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan peneliti lebih cenderung pada teori yang dikemukakan oleh Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006), sehingga dapat disimpulkan *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku di luar deskripsi pekerjaan tanpa meninggalkan tanggung jawab yang

disyaratkan di deskripsi pekerjaan tanpa mengharapkan *reward* secara formal

guna menunjang keefektifan dan keefisienan organisasi

## 2. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior*

Dimensi atau aspek-aspek menurut Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006)

adalah :

- a. *Altruism* adalah perilaku karyawan yang mengacu pada sikap membantu karyawan lain dalam pekerjaan, baik terkait dalam tugas ataupun dalam masalah. Misalnya, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas yang terlambat agar dapat segera terselesaikan
- b. *Courtesy* adalah perilaku yang ditunjukkan untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah interpersonal. Misalnya seseorang sebelum melakukan atau mengatakan sesuatu perlu dipertimbangkan dampaknya, sehingga hubungan tetap baik.
- c. *Sportsmanship* adalah perilaku yang menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek negatif. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap kondisi dan situasi yang kurang ideal dalam organisasi tanpa merasa keberatan. Misalnya aturan organisasi yang kurang sesuai dengan keadaan secara actual dalam pelaksanaannya, namun dirasa masih dapat di toleransi
- d. *Conscientiousness* adalah perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi dengan apa yang diharapkan perusahaan. Artinya berusaha semaksimal mungkin. Misalnya dalam hal ketepatan waktu dan kehadiran
- e. *Civic virtue* adalah perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada tumbuh kembangnya organisasi dan proses politik dalam organisasi. Misalnya mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi, mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan manajemen atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki,

diperbaharui dan juga melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi atau aspek *organizational citizenship behavior* antara lain: *Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, dan Civic virtue.*

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Dari beberapa penelitian yang dilakukan sebagian besar peneliti OCB, kemudian dirangkum dan dibahas lebih mendalam. Menurut Jena dan Goswami, (2014), mengemukakan tiga faktor besar yang mempengaruhi OCB, antara lain:

#### **a. *Individualisme, dan Kolektivisme***

Individualisme dan kolektivisme mengacu pada wilayah tujuan pribadi individu dan tujuan masing-masing kelompok dalam berbagai tingkatan. Dalam konteks kolektif, individu diharapkan dapat menjaga kebutuhan dan tujuan bersama dalam kelompok daripada kebutuhan individu terutama mengacu pada pikirannya dan keinginannya.

Seorang karyawan yang bersifat individualis akan lebih mementingkan diri sendiri dan tujuan pribadinya. Namun seorang individualis dapat berada pada sisi positif maupun negative tergantung bagaimana individu tersebut yang meresponnya. Seperti contohnya karyawan yang individualis akan berusaha menunjukkan ke perusahaan bahwa dirinya mampu membantu tumbuh kembangnya perusahaan dengan melebihi apa yang perusahaan harapkan. Namun jika individualis dari sisi

negative, maka individu akan cenderung bersikap apatis terhadap perusahaan maupun karyawan lainnya.

Sedangkan dari sisi kolektifisme atau lebih mengarah pada kebersamaan maupun kerjasama dapat juga mempengaruhi munculnya OCB. Kebanyakan perusahaan lebih melihat sisi kerjasama atau kebersamaan dari masing-masing karyawan karena terbilang lebih meningkatkan efektifitas dan efisien kerja. Contohnya dalam suatu divisi yang memiliki sebuah tugas dengan jangka waktu penyelesaian yang terbatas, maka akan berpikir untuk saling bekerjasama dalam menyelesaikannya. Ketika individu telah selesai tugasnya, namun teman kerjanya belum selesai maka individu cenderung akan berusaha membantu karena akan berdampak pada kelompok jika tidak segera diselesaikan. Sebaliknya jika kolektifitas yang dibangun tidak baik maka tidak akan muncul OCB.

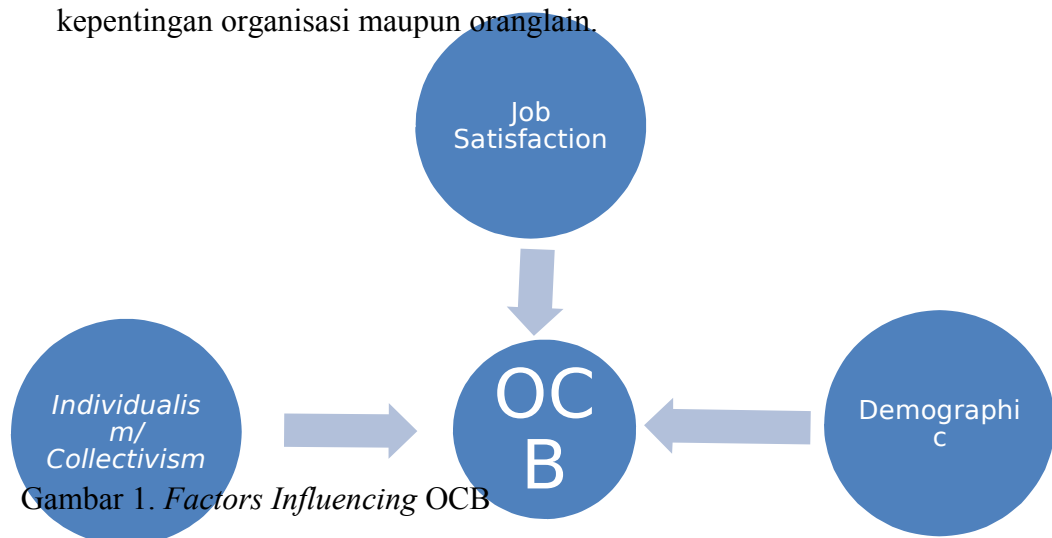
**b. Kepuasan Kerja**

Faktor kepuasan kerja telah mencapai titik utama untuk mempertimbangkan kepuasan kerja akibat evaluasi karyawan atas pencapaiannya. Keadaan kepuasan pada seseorang merupakan hasil dari proses evaluasi dari pekerjaannya. Evaluasi positif mengarah pada perasaan puas, namun evaluasi negatif mengarah pada perasaan tidak puas. Hubungan yang langgeng akan terbentuk jika adanya hubungan timbal balik sebagai pertukaran antara organisasi dengan karyawan. Contohnya seseorang yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya sekarang akan lebih bersemangat untuk melakukan sesuatu yang lebih dari apa yang perusahaan harapkan.

### c. Demografis

Faktor ini mengacu pada dinamika pada individu maupun kelompok. Meliputi struktur, ukuran dan distribusi populasi, bukan hanya itu, kriteria demografis juga mengacu pada wilayah pendidikan, status kewarganegaraan, usia, jenis kelamin, agama atau etnik tertentu.

Salah satu kriteria demografis yaitu pendidikan dapat mempengaruhi muncul tidaknya OCB pada karyawan. Karyawan terdiri dari berbeda tingkatan pendidikan. Karyawan yang tingkat pendidikannya lebih tinggi cenderung mengindikasikan tanggung jawab pada tumbuh kembangnya organisasi dan proses politik dalam organisasi. Mampu mengikuti perubahan yang ada dalam organisasi, serta akan menunjukkan sikap yang lebih positif terkait aturan-aturan perusahaan tidak mengedepankan emosinya. Sebaliknya jika pendidikan karyawan rendah maka akan cenderung lebih mengutamakan emosi pribadi daripada kepentingan organisasi maupun orang lain.



Gambar 1. *Factors Influencing OCB*



Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* antara lain: Individualisme/ Kolektifisme, Kerja dan Demografik.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Robbins (1996), menjelaskan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan sikap individu terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki sikap positif dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang dirasakan oleh individu baik dalam hal menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaannya. Sedangkan menurut Sampane, Rieger dan Rodht, (2002), mengemukakan kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi dan evaluasi seseorang atas pekerjaan yang mereka lakukan dimana dipengaruhi oleh kebutuhan, nilai, dan harapan yang mereka pegang dan dianggap penting bagi mereka.

Spector (1997), mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat dipahami sebagai perasaan umum seseorang terhadap pekerjaan sebagai kelompok terpisah dalam banyak aspek pekerjaan. Gambaran kepuasan kerja yang lebih komprehensif karena satu orang dapat mempunyai sikap yang berbeda dengan yang lainnya, bahkan bertentangan terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka. Sedangkan Robbin dan Judge (2008) mengemukakan bahwa kepuasan kerja

adalah perasaan positif yang diterima seseorang terkait pekerjaan yang dilakukannya, dimana merupakan sebuah hasil dari evaluasi karakteristiknya Vroom (1964), memiliki definisi sendiri terkait kepuasan kerja. Menurutnya kepuasan kerja berorientasi pada peran karyawan di tempat kerja. Dengan demikian, definisi kepuasan kerja berfokus pada sisi afektif dari individu terhadap pekerjaan dimana mereka bekerja. Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Hasibuan (2009) dimana kepuasan kerja merupakan sikap emosional menyenangkan yang dirasakan individu sehingga mampu mencintai pekerjaannya. Sikap tersebut tercermin dalam beberapa hal antara lain, moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Noe, Hollenbeck, Gerhart dan Wright (2011) menjelaskan kepuasan kerja merupakan perasaan senang yang dirasakan individu akibat dari persepsi bahwa pekerjaannya memenuhi atau memungkinkan terpenuhinya nilai-nilai kerja yang penting bagi diri individu tersebut. Sependapat dengan itu, Handoko (2001) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional seseorang dalam memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dijadikan cerminan perasaan seseorang terkait dalam pandangan mereka terhadap pekerjaannya. Hal tersebut akan dapat terlihat dalam sikap positif individu dalam memandang pekerjaannya dan segala hal yang akan atau sedang dihadapi dalam lingkungan kerjanya

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya peneliti lebih cenderung dengan teori yang dikemukakan oleh Spector (1997), sehingga dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja adalah persepsi perbandingan seseorang antara harapan karyawan dari pekerjaannya dengan kenyataan yang ada dari pekerjaannya. Semakin karyawan merasa kepuasan dalam kerjanya,

maka karyawan akan memberikan timbal balik dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan tanggung jawab pada pekerjaannya dan turut membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuan organisasi atau perusahaan

## **2. Aspek-aspek Kepuasan Kerja**

Aspek-aspek kepuasan kerja menurut Spector

( Watson, Thompson, & Meade, 2007)

- a. *Pay*, mengacu pada kepuasan karyawan terletak pada gaji baik dalam segi jumlah nominal maupun keadilan
- b. *Promotion*, mengacu pada kepuasan karyawan akan adanya kesempatan mendapat peluang promosi
- c. *Supervision*, mengacu pada kepuasan individu karena adanya dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi terkait penugasan yang diberikan
- d. *Fringe Benefits*, mengacu pada kepuasan akan adanya tunjangan-tunjangan naik berupa fasilitas, liburan, asuransi, dan bentuk tunjangan lainnya
- e. *Contingent rewards*, mengacu pada kepuasan karyawan akan adanya apresiasi atau penghargaan yang diberikan baik materi maupun non materi atas kinerja maksimal. Penghargaan tersebut sebagai bentuk pengakuan, penghormatan dan kepedulian terhadap kinerja karyawan
- f. *Operationg conditions*, mengacu pada kepuasan pada wilayah prosedur dan kebijakan di dalam organanisasi atau perusahaan
- g. *Co-workers*, mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama
- h. *Nature of work*, mengacu pada kepuasan dalam wilayah pekerjaan itu sendiri. Dimana pekerjaan yang dilakukan dapat dinikmati atau bisa jadi tidak dapat dinikmati

- i. *Communication*, mengacu pada kepuasan dalam komunikasi di dalam organisasi, sebagai bentuk pertukaran ide, gagasan, dan informasi, baik secara verbal maupun tulisan

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan bahwa aspek kepuasan kerja antara lain: *pay, promotion, supervision, fringe benefits, contingent rewards, operating conditions, co-workers, nature of work*, dan *communication*

### **C. Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior***

Kepuasan Kerja pada karyawan dapat digunakan sebagai tolak ukur peningkatan *organizational citizenship behavior* (OCB) agar dapat memajukan organisasi. Hal ini seiring dengan penelitian meta analisis yang dilakukan oleh Organ dan Ryan (1995), dimana *organizational citizenship behavior* berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen kerja dan dukungan dari atasan. Penelitian tersebut dijelaskan bahwa dimensi-dimensi kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* begitu juga sebaliknya. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi juga perilaku *organizational citizenship behavior* yang dimunculkan.

Lain dari hal itu penelitian yang dilakukan oleh Lapierre dan Hackett (2007) dalam penelitian metaanalisis dengan model persamaan struktural, dimana menghubungkan antara variabel ketelitian karyawan (*conscientiousness*), hubungan timbal balik antara pimpinan karyawan (*leader-member exchange*), variabel kepuasan kerja, dan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB)

menemukan bahwa karyawan yang memiliki *conscientiousness* tinggi menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dapat meningkatkan kualitas *leader member exchange* dan mengarahkan pada kepuasan kerja. Sebaliknya, kepuasan kerja berhubungan positif dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

*Organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robin & Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, karyawan akan termotivasi untuk memberikan *feedback* atau timbal balik dengan melakukan sesuatu yang lebih pada organisasinya yang biasa disebut balas budi. Namun sebaliknya karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja, akan berdampak pada perilakunya yang tadinya bekerja dengan maksimal akan menjadi bekerja seadanya. Seperti dalam penelitian yang dilakukan Astin (2016) mengemukakan dari hasil penelitian yang dilakukan menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB. Salah satu cara meningkatkan perilaku OCB yaitu dengan cara meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Ketika kepuasan kerja karyawan meningkat, maka akan memberikan pengaruh pada meningkatnya perilaku OCB pada karyawan

Berdasarkan uraian di atas maka muncul dugaan bahwa adanya kepuasan kerja pada karyawan dapat meningkatkan perilaku OCB pada karyawan. Karena emosi positif yang dirasakan karyawan akan memberikan timbal balik yang positif pada karyawan untuk menunjang efektifitas dan efisiensi organisasi.

### **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu, ada hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti). Semakin tinggi karyawan merasakan kepuasan kerja, maka semakin tinggi perilaku OCB akan muncul. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja karyawan, maka semakin rendah perilaku OCB akan muncul.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Identifikasi Variabel-variabel Penelitian**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Tergantung : *Organizational Citizenship Behavior*
2. Variabel Bebas : Kepuasan Kerja

#### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

##### **1. *Organizational Citizenship Behavior***

*Organizational citizenship behavior* dalam penelitian ini adalah kebebasan dalam berperilaku melebihi dari yang distandarkan, serta didasari atas kesadaran diri. Dimensi atau aspek-aspek menurut Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006) Terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy*, dan *Civic virtue*. Makna skor dari penelitian ini diketahui bahwa *organizational citizenship behavior* dengan skor yang

diperoleh subjek setelah mengisi skala menghasilkan semakin tingginya skor yang diperoleh semakin tinggi perilaku *organizational citizenship behavior*

## **2. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah perbandingan persepsi seseorang antara harapan karyawan dari pekerjaannya dengan kenyataan yang ada dari pekerjaannya. Semakin karyawan merasa kepuasan dalam kerjanya, maka karyawan akan memberikan timbal balik dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan tanggung jawab pada pekerjaannya dan turut membantu organisasi mencapai tujuan organisasi. Aspek kepuasan kerja menurut Spector (dalam Watson, Thompson, & Meade, 2007) ada 9 aspek yaitu *Pay, Promotion, Supervision, Fringe Benefits, Contingent Rewards, Operating Conditions, Co-Workers, Nature of Work, and Communication*. Makna skor dari penelitian ini diketahui bahwa kepuasan kerja dengan skor yang diperoleh subjek setelah mengisi skala menghasilkan semakin tingginya skor yang diperoleh semakin tinggi perilaku kepuasan kerja.

### **C. Responden Penelitian**

Penelitian yang dilakukan berlokasi di PT. Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) di Yogyakarta. Responden penelitiannya adalah karyawan PT WISH Properti yang berjumlah 40 orang minimal berpendidikan lulusan SMA dan minimal masa bekerja selama 6 bulan.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah angket. Angket atau kuisioner merupakan stimulus berupa pernyataan sebagai indikator perilaku untuk mengetahui jawaban yang merupakan refleksi diri atau cerminan

diri dari subjek secara tidak sadar (Azwar, 2014). Adapun konstruk alat ukur (angket) dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Skala *organizational citizenship behavior* dalam penelitian ini adalah modifikasi dari item-item kuesioner Podsakoff et al. (1990) yang terdiri dari 24 aitem pernyataan yang terdiri dari 22 aitem pernyataan *favourable* dan 2 aitem pernyataan *unfavourable*. Alat ukur ini mengukur 5 dimensi dari OCB antara lain: dimensi *altruism*, *sportsmanship*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *civic Virtue*.

Skala OCB terdiri dari aitem pernyataan dengan rincian dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1

*Distribusi Aitem Organizational Citizenship Behavior sebelum uji coba*

No	Aspek	Butir Favourable		Butir Unfavourable	
		Nomor Butir	jumlah	Nomor butir	Jumlah
1	<i>Altruism</i>	1, 10, 13, 15, 23	5		0
2	<i>Sportsmanship</i>	2, 7, 16.	3	4, 19	2
3	<i>Conscientiousness</i>	3, 18, 21, 22, 24.	5		0
4	<i>Courtesy</i>	5, 8, 14, 17, 20	5		0
5	<i>Civic Virtue</i>	6, 9, 11, 12,	4		0
	Jumlah		22		2

Teknik penilaian skala OCB yang digunakan mengacu pada *summated ranking* dari skala likert yang meliputi 7 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Agak Setuju (AS), Ragu-ragu (R), Agak Tidak Setuju (ATS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Aitem *favourable*



dengan jawaban Sangat Setuju (SS) responden akan memperoleh skor 7, jawaban Setuju (S) responden akan memperoleh skor 6, jawaban Agak Setuju (AS) responden akan memperoleh skor 5, jawaban Ragu-ragu (R) responden akan memperoleh skor 4, jawaban Agak Tidak Setuju (ATS) responden akan memperoleh skor 3, jawaban Tidak Setuju (TS) responden akan memperoleh skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) responden akan memperoleh skor 1. Sedangkan sebaliknya aitem unfavourable dengan jawaban Sangat Setuju (SS) responden akan memperoleh skor 1, jawaban Setuju (S) responden akan memperoleh skor 2, jawaban Agak Setuju (AS) responden akan memperoleh skor 3, jawaban Ragu-ragu (R) responden akan memperoleh skor 4, jawaban Agak Tidak Setuju (ATS) responden akan memperoleh skor 5, jawaban Tidak Setuju (TS) responden akan memperoleh skor 6, dan Sangat Tidak Setuju (STS) responden akan memperoleh skor 7.

## 2. Skala Kepuasan Kerja

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Pengukuran kepuasan kerja menggunakan alat ukur modifikasi dari Spector (1994), yang terdiri dari 36 item yang terdiri dari 19 aitem pernyataan favourable dan 17 aitem pernyataan unfavourable. Alat ukur ini mengukur 9 aspek kepuasan kerja antara lain: *Pay, Promotion, Supervision, Fringe benefits, Contingent rewards, Operating Conditions, Co-workers Nature of work*, dan *Communication*.

Skala kepuasan kerja terdiri dari aitem pernyataan dengan rincian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2  
*Distribusi Aitem Kepuasan Kerja sebelum uji coba*

No	Aspek	Butir Favourable		Butir Unfavourable	
		Nomor Butir	jumlah	Nomor butir	Jumlah
1	<i>Pay</i>	1, 19, 28	3	10	1
2	<i>Promotion</i>	2, 11, 33	3	20	1
3	<i>Supervision</i>	3, 30	2	12, 21	2
4	<i>Fringe benefits</i>	13, 22	2	4, 29	2
5	<i>Contingent</i>	5, 32	2	14, 23	2
	<i>rewards</i>				
6	<i>Operating</i>	31	1	6, 15, 24	3
	<i>Conditions</i>				
7	<i>Co-workers</i>	7, 25	2	16, 34	2
8	<i>Nature of work</i>	17, 27, 35	3	8	1
9	<i>Communication</i>	9	1	18, 26, 36	3
	Jumlah		19		17

Teknik penilaian skala kepuasan kerja yang digunakan mengacu pada *summated ranking* dari skala likert yang meliputi 6 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Cukup Setuju (CS), Agak Setuju (AS), Agak Tidak Setuju (ATS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Aitem favourable dengan jawaban Sangat Setuju (SS) responden akan memperoleh skor 6, Cukup Setuju (CS) responden akan memperoleh skor 5, Agak Setuju (AS) responden akan memperoleh skor 4, Agak Tidak Setuju (ATS) responden akan memperoleh skor 3, Tidak Setuju (TS) responden akan memperoleh skor 2 dan Sangat Tidak Setuju (STS) responden akan memperoleh skor 1, Sedangkan sebaliknya aitem unfavourable dengan jawaban Sangat Setuju (SS) responden akan memperoleh skor 1, Cukup

Setuju (CS) responden akan memperoleh skor 2, Agak Setuju (AS) responden akan memperoleh skor 3, Agak Tidak Setuju (ATS) responden akan memperoleh skor 4, Tidak Setuju (TS) responden akan memperoleh skor 5 dan Sangat Tidak Setuju (STS) responden akan memperoleh skor 6.

### **E. Validitas dan Reliabilitas**

Alat ukur yang akan digunakan dalam pengambilan data harus dipastikan dulu validitas dan reliabilitasnya sebagai dasar untuk mempercayai bahwa alat ukur tersebut memang layak dipergunakan dalam penelitian. Validitas diartikan sejauhmana skala tersebut menghasilkan data yang akurat (tepat) dan cermat sesuai dengan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sebaliknya tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2009)

Syarat minimum koefisien validitas agar memenuhi syarat dan dinyatakan valid yaitu lebih besar sama dengan 0,3 (Azwar, 2012). Berdasarkan syarat minimum koefisien validitas, aitem-aitem yang memiliki nilai lebih besar sama dengan 0,3 dapat dikatakan aitem tersebut valid dan layak digunakan sebagai aitem dalam pelaksanaan penelitian. Hasil analisis statistik yang dilakukan didasarkan pada program SPSS

Sedangkan untuk Uji koefisien *reliabilitas* yang digunakan pada penelitian ini adalah *Alpha Cronbach*. *Realibilitas* alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran suatu alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dimana hasil pengukuran harus reliable dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan (Sumadi Suryabrata, 2004). Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai Koefisienan *realibilitas* ( $r_{xx'}$ ). Koefisienan *realibilitas* ( $r_{xx'}$ ) berada dalam rentang angka dari 0 sampai dengan 1.00. Reliabilitas alat ukur dikatakan tinggi jika nilai koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1.00 (Azwar, 2012). Jika nilai  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah, jika nilai  $\alpha 0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat, jika nilai  $\alpha 0.70 - 0.9$  maka reliabilitas tinggi dan jika nilai  $\alpha > 0.9$  maka reliabilitas dikatakan sempurna atau sangat tinggi tingkat reliabel alat ukur yang akan digunakan. Uji *reliabilitas* terhadap skala ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* pada program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) 22.0 for windows.

## F. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik koefisien korelasional *product moment* dengan bantuan program komputer *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 22.0 for windows. Teknik analisis *product moment* merupakan teknik analisis korelasional yang dapat menguji hubungan antara dua variabel (Azwar, 2013). Kriteria pengujiannya yaitu apabila signifikansi  $< 0,01$ , maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima atau ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan organizational

citizenship behavior. Namun sebelum analisis data perlu terlebih dahulu uji asumsi meliputi uji normalitas dan linieritas

## BAB IV

### PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Orientasi Kanchah dan Persiapan

##### 1. Orientasi Kanchah

Penelitian mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan yang bekerja di PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti), bertempat di Sleman, Yogyakarta. Sebelum proses pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan orientasi kanchah mengenai kemungkinan pelaksanaan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti memilih karyawan yang bekerja di PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) sebagai responden penelitian.

Karyawan pada PT WISH berjumlah 40 orang terbagi atas beberapa divisi. Struktur Inti direktur, sekretaris, manajer operasi dan pengembangan, kepala divisi Operasi satu orang membawahi bagian Perijinan dua orang dan bagian Pertanahan dua orang. Divisi pengembangan satu orang membawahi Bagian Sistem Informasi dua orang, Bagian Sistem Manajemen dua orang, Bagian Manajemen Resiko dua orang, Bagian Quality Service dua orang, Bagian Human Resource tiga orang. Manajer Pemasaran satu orang membawahi Marketing delapan orang dan Bagian KPR dua orang. Manajer Keuangan satu orang membawahi Keuangan Proyek satu orang, Keuangan Peizinan satu orang dan Keuangan Perusahaan satu orang. Manajer Proyek satu orang membawahi Arsitektur dua orang dan Pengawas lapangan dua orang.

PT WISH yang bergerak di bidang pengembangan perumahan dalam ranah bisnisnya melalui beberapa proses. Proses awal pencarian dan penetapan

lahan atau tanah yang akan dijadikan perumahan, lalu pengecekan sertifikat tanah. Setelah selesai pengecekan dan dirasa tanah tersebut cocok dan sesuai baik secara kondisi lapangan dan legalitas maka mulailah proses perencanaan dan perancangan desain rumah yang akan dijual dan dibangun. Sejalan dengan proses itu juga dilakukan proses perijinan kepada pihak-pihak tertentu untuk IMB dan HGB (SHM). Setelah selesai kemudian mulai pembersihan lahan dan dimulailah pemasaran gambar desain rumah kepada konsumen. Ketika ada konsumen berminat langkah awal adalah tanda jadi kemudian menyerahkan berkas KPR (jika KPR) selambatnya 15 hari untuk *appraisal* pertama dari bank karena KPR *indent*. Setelah pihak bank menyetujui KPR, maka konsumen diharuskan membayar DP dan pelunasan DP di notaris untuk pengikatan perjanjian jual beli (PPJB) (jika konsumen merasa perlu), kemudian barulah proses pembangunan dimulai. Dari beberapa proses tersebut, perusahaan menargetkan proses perijinan maksimal 6 bulan, untuk proses penjualan menargetkan maksimal 3 bulan 80% unit terjual, dan target selanjutnya adalah setelah terjual semua dan proses pembangunan 50% selesai maka pembukaan lahan baru untuk perumahan baru. Proses tersebut berkesinambungan dan butuh adanya rasa saling membantu, kepedulian, keinginan memberikan yang terbaik bagi kemajuan perusahaan serta kesadaran akan tumbuh kembangnya perusahaan, guna mencapai target yang ditetapkan. Perilaku tersebut terbatas jika mengacu hanya pada persyaratan *job description*, maka dari itu perilaku-perilaku diluar persyaratan yang positif dalam membantu tumbuh kembangnya perusahaan diperlukan.

Karyawan pada PT WISH terdiri dari beberapa daerah, sehingga memiliki kultur dan budaya berbeda-beda. Terlihat pada keseharian karyawan yang bekerja menggambarkan beberapa karakteristik berbeda dengan beberapa problem baik pada pekerjaan, maupun pada pribadinya. Problem yang ada dapat memicu perusahaan tidak mengalami kemajuan, oleh karena itu, perlu adanya penyelesaian dan peningkatan kualitas SDM guna menunjang produktifitas perusahaan

## **2. Persiapan Penelitian**

### **a. Persiapan Administrasi**

Persiapan administrasi dalam penelitian ini mencakup permohonan ijin penelitian yang dilakukan sebelum dilaksanakannya penelitian di lapangan. Pada pengambilan data uji coba peneliti menemui pimpinan perusahaan atau direktur perusahaan PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) guna meminta ijin untuk mengambil data penelitian

### **b. Persiapan Alat Ukur**

Persiapan selanjutnya yang peneliti lakukan adalah mempersiapkan alat ukur penelitian. Adapun persiapan alat ukur penelitian tersebut meliputi skala *organization citizenship behavior* (OCB), dan skala kepuasan kerja. Proses penyusunan skala yang peneliti lakukan meliputi penentuan konsep, teori, aspek-aspek, dan definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian

#### **1) *Organization Citizenship Behavior* (OCB)**

Skala *organizational citizenship behavior* yang digunakan dalam penelitian ini adalah modifikasi dari item-item kuesioner Podsakoff et al. (1990) yang terdiri dari 24 aitem pernyataan yang terdiri dari 22 aitem pernyataan favourable dan 2 aitem pernyataan unfavourable. Alat ukur ini berdasarkan 5 dimensi dari OCB antara



lain: dimensi *altruism, sportsmanship, conscientiousness, courtesy,* dan *civic virtue.*

## 2) Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini modifikasi dari Spector (1994), yang terdiri dari 36 item yang terdiri dari 19 aitem pernyataan favourable dan 17 aitem pernyataan unfavourable. Alat ukur ini berdasarkan 9 aspek kepuasan kerja antara lain: *pay, promotion, supervision, fringe benefits, contingent rewards, operating conditions, co-workers nature of work, dan communication.*

## 3. Uji Coba Alat Ukur

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui tahap uji coba alat ukur selanjutnya akan dilakukan eliminasi aitem-aitem pada alat ukur tersebut. Perhitungan pengujian menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 22.0 for windows.* Tujuan uji coba alat ukur ini adalah untuk mengukur aitem-aitem yang layak untuk dijadikan alat ukur pada penelitian ini. Hasil uji coba alat ukur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

### a. Skala *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Skala OCB sebagai alat ukur yang digunakan dalam penelitian yaitu alat ukur yang aitem nya telah dinyatakan valid dan aitem yang dinyatakan tidak valid telah digugurkan atau tidak digunakan. Syarat minimum koefisien validitas agar memenuhi syarat dan dinyatakan valid yaitu lebih besar sama dengan 0,3 (Azwar, 2012). Berdasarkan syarat minimum koefisien validitas, aitem-aitem yang memiliki nilai lebih besar sama dengan 0,3 dapat dikatakan aitem tersebut valid dan layak digunakan

sebagai aitem dalam pelaksanaan penelitian. Hasil analisis statistik yang dilakukan didasarkan pada program SPSS. Sedangkan untuk Uji koefisien *reliabilitas* yang digunakan pada penelitian ini adalah *Alpha Cronbach*. *Realibilitas* alat ukur menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran suatu alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan, dimana hasil pengukuran harus reliable dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan (Sumadi Suryabrata, 2004). Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai Koefisienan *realibilitas* ( $r_{xx'}$ ). Koefisienan *realibilitas* ( $r_{xx'}$ ) berada dalam rentang angka dari 0 sampai dengan 1.00. Reliabilitas alat ukur dikatakan tinggi jika nilai koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1.00 (Azwar, 2012). Jika nilai  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah, jika nilai  $\alpha 0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat, jika nilai  $\alpha 0.70 - 0.9$  maka reliabilitas tinggi dan jika nilai  $\alpha > 0.9$  maka reliabilitas dikatakan sempurna atau sangat tinggi tingkat reliabel alat ukur yang akan digunakan. Uji *reliabilitas* terhadap skala ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* pada program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 22.0 for windows*.

Berdasarkan hasil uji coba alat ukur skala *organizational citizenship behaviour (OCB)* yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan 24 aitem shahih atau valid dari 24 aitem yang di uji coba dengan nilai ( $r_{xy} > 0.30$ ), sehingga tidak terdapat satupun aitem yang gugur. Koefisien korelasi untuk skala yang sah bergerak antara 0.361 hingga 0.832. Sedangkan koefisien *reliabilitas* nya ata nilai *Cronbach Alpha* sebesar

0,753, sehingga dapat dikatakan reliabel memenuhi syarat untuk digunakan sebagai alat ukur dalam pengambilan data penelitian

Tabel 3  
*Distribusi Aitem Organizational Citizenship Behavior setelah uji coba*

No	Aspek	Butir	Butir	Shahih
		<i>Favourable</i> Nomor Butir	<i>Unfavourable</i> Nomor butir	
1	<i>Altruism</i>	1, 10, 13, 15, 23		5
2	<i>Sportmanship</i>	2, 7, 16.	4, 19	5
3	<i>Conscientiousness</i>	3, 18, 21, 22, 24.		5
4	<i>Courtesy</i>	5, 8, 14, 17, 20		5
5	<i>Civic Virtue</i>	6, 9, 11, 12,		4
	Jumlah	22	2	24

#### b. Skala Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil uji coba alat ukur skala kepuasan kerja yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan 32 aitem yang sah dan 4 aitem yang gugur dari 36 aitem yang diuji cobakan. Aitem yang gugur atau memiliki nilai ( $r_{xy} < 0.30$ ) sebanyak 4 butir pernyataan antara lain nomor 19, 26, 31, dan 21. Koefisien korelasi untuk skala yang sah bergerak antara 0,328 hingga 0,728. Sedangkan koefisien *reliabilitasnya* atau nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,738, sehingga dapat dikatakan reliabel memenuhi syarat untuk digunakan sebagai alat ukur dalam pengambilan data penelitian.

Distribusi aitem skala kepuasan kerja setelah di uji dapat dilihat pada

Tabel 4 berikut ini :

Tabel 4  
*Distribusi Aitem Kepuasan Kerja setelah uji coba*

No	Aspek	Butir	Butir	Sahi
----	-------	-------	-------	------

		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	h
		Nomor Butir	Nomor butir	
1	<i>Pay</i>	1 (1), 19, 28 (26)	10 (10)	3
2	<i>Promotion</i>	2 (2), 11 (11), 33 (29)	20(19)	4
3	<i>Supervision</i>	3 (3), 30 (28)	12 (12), 21 (20)	4
4	<i>Fringe benefits</i>	13 (13), 22 (21)	4 (4) , 29 (27)	4
5	<i>Contingent rewards</i>	5 (5), 32	14 (14), 23 (22)	3
6	<i>Operating Conditions</i>	31	6 (6), 15 (15), 24 (23)	3
7	<i>Co-workers</i>	7 (7), 25 (24)	16 (16), 34 (30)	4
8	<i>Nature of work</i>	17 (17), 27 (25), 35 (31)	8 (8)	4
9	<i>Communication</i>	9 (9)	18 (18), 26, 36 (32)	3
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>32</b>

Catatan: angka di dalam kurung ( ) adalah nomor urut butir baru setelah uji coba

## B. Laporan Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data dilaksanakan pada hari Senin tanggal 23 April 2018 di kantor PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) di Jalan A. M Sangaji, Sleman, Yogyakarta . Proses pengambilan data berlangsung selama 6 hari dari mulai pada tanggal 23 hingga 28 April 2018. Pengambilan data dilakukan dengan

memberikan kuisioner berjumlah 40 kuisioner kepada karyawan PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) di Jalan A. M Sangaji, Sleman, Yogyakarta. Peneliti menitipkan kuisioner kepada direktur PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) dan diambil setelah peneliti datang beberapa hari kemudian untuk mengambil kuisioner.

Proses Selanjutnya peneliti mengambil kuisioner yang sudah diisi untuk di-*skoring* dengan norma skoring yang sudah ditentukan sebelumnya. Dari proses pengambilan data alat ukur yang telah dilakukan peneliti, diperoleh 40 skala yang dianggap layak untuk dianalisis lebih lanjut dari total 40 subjek tersebut kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS 22.0 for Windows*.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Subjek Penelitian

Total keseluruhan responden dalam penelitian berjumlah 40 responden.

Analisis dilakukan dengan menyerahkan 40 responden penelitian dari karyawan PT Wahana Inti Sukses Sejahtera (WISH Properti) di Jalan A. M Sangaji, Sleman Yogyakarta. Deskripsi responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, lama kerja, usia dan gaji yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5

*Deskripsi responden berdasarkan kategori jenis kelamin*

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	28	70 %
Perempuan	12	30 %
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

Tabel 6

*Deskripsi responden berdasarkan kategori masa kerja*

<b>Lama kerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Masa kerja $\leq$ 1 tahun	8	20 %
1 tahun < masa kerja < 3 tahun	15	37,5 %
Masa kerja $\geq$ 3 tahun	17	42,5 %

<b>Total</b>	40	100 %
--------------	----	-------

Tabel 7

*Deskripsi responden berdasarkan kategori usia*

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
27 - 32 Tahun	24	60%
33 – 38 Tahun	16	40%
<b>Total</b>	40	100%

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, dapat diketahui deskripsi data hasil penelitian yang menunjukkan skor hipotetik dan skor empirik. Kedua skor tersebut masing-masing mencakup skor maksimal, skor minimal, rerata dan standar deviasi pada masing-masing skala penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada karyawan dapat dilihat dari skor hipotetik dan skor empirik yang terdapat pada tabel :

Tabel 8

*Deskripsi Data Penelitian*

<b>Variabel</b>	<b>Skor Hipotetik</b>				<b>Skor Empirik</b>			
	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Mean</i>	SD	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Mean</i>	SD
<b>OCB</b>	24	168	96	24	82	142	112,5	15,3
<b>Kepuasan Kerja</b>	32	192	112	26,7	120	172	144,7	13,7

Berdasarkan data hasil penelitian, skor Skala OCB dan skala kepuasan kerja akan dikategorisasikan untuk mengetahui tinggi rendahnya skor responden. Hasil dari penelitian ini dikategorisasikan ke dalam lima kategori yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. klasifikasi kategori ini memiliki tujuan untuk menempatkan individu ke dalam

kelompok-kelompok yang terpisah berdasarkan kontinum atribut yang diukur (Azwar, 2012). Kriteria skala yang dibuat didasarkan pada rumus norma berikut ini :

Tabel 9

*Kriteria Kategorisasi*

Kategori	Rumus Norma
Sangat Tinggi	$(\mu + 1.8SD) \geq X$
Tinggi	$(\mu + 0.6SD) < X \leq (\mu + 1.8SD)$
Sedang	$(\mu - 0.6SD) < X \leq (\mu + 0.6SD)$
Rendah	$(\mu - 1.8SD) < X \leq (\mu - 0.6SD)$
Sangat Rendah	$X \leq (\mu - 1.8SD)$

Keterangan Tabel :

X = Skor Total

$\mu$  = Rerata (mean) hipotetik

SD = Deviasi standar (SD) hipotetik

Berdasarkan norma kategorisasi yang telah disebutkan sebelumnya, maka responden penelitian ini dapat dikelompokkan ke dalam lima kategorisasi pada masing-masing variabel. Kategori responden penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 10

*Kategorisasi subjek pada variabel OCB*

Rentang nilai	Kategorisasi	Jumlah	Persentase
$139,2 \geq X$	Sangat Tinggi	3	7,5%
$110,4 < X < 139,2$	Tinggi	17	42,5%
$81,6 < X \leq 110,4$	Sedang	20	50%
$52,8 < X \leq 81,6$	Rendah	0	0%
$X \leq 52,8$	Sangat Rendah	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel yang di atas, untuk kategori sangat tinggi memiliki persentase 7,5% sebanyak 3 orang. Kategori tinggi memiliki persentase 42,5% sebanyak 17 orang. Kategori sedang memiliki persentase 50% sebanyak 20

orang. Dengan demikian, persentase tertinggi pada responden *organizational citizenship behavior* berada pada kategori sedang dengan persentase 50% sebanyak 20 orang dari 40 orang.

Tabel 11

*Kategorisasi subjek pada variabel Kepuasan Kerja*

Rentang nilai	Kategorisasi	Jumlah	Persentase
$160,06 \geq X$	Sangat Tinggi	8	20%
<b><math>128,02 &lt; X \leq 160,06</math></b>	Tinggi	27	67,5%
$95,98 < X \leq 128,02$	Sedang	5	12,5%
$63,94 < X \leq 95,98$	Rendah	0	0%
$X \leq 63,94$	Sangat Rendah	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel yang di atas, untuk kategori sangat tinggi memiliki persentase 20% sebanyak 8 orang. Kategori tinggi memiliki persentase 67,5% sebanyak 27 orang. Kategori sedang memiliki persentase 12,5% sebanyak 5 orang. Dengan demikian, persentase tertinggi pada responden kepuasan kerja berada pada kategori sedang dengan persentase 67,5% sebanyak 27 orang dari 40 orang

### 3. Uji Asumsi

Uji asumsi ini dilakukan sebelum uji hipotesis. Uji asumsi dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Hasil dari uji normalitas dan uji linearitas menunjukkan data terdistribusi normal atau tidak dan memiliki hubungan yang liner atau tidak antara variable tergantung dan variable bebas. Setelah uji normalitas dan linearitas sudah dilakukan maka selanjutnya uji hipotesis untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini.

#### a. Uji Normalitas



Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran data dari variabel tergantung dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini mengacu pada taraf signifikansi 5% atau nilai  $\alpha = 0,05$ . Sebaran data dikatakan normal apabila memiliki nilai  $p > 0,05$  sedangkan apabila nilai  $p < 0,05$ , maka distribusi dikatakan tidak normal. Teknik yang digunakan untuk uji normalitas dengan menggunakan teknik *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* pada SPSS 22.0 for Windows.

Tabel 12  
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Koefisien Signifikan (p)	Keterangan
OCB	0,123	Normal
Kepuasan Kerja	0.200	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan teknik *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* pada SPSS 22.0 for Windows diketahui bahwa data kedua variabel berdistribusi normal. Hasil pengolahan data untuk variabel OCB, diperoleh nilai koefisien signifikansi  $p = 0.123$  ( $p > 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa distribusi data normal. Sedangkan untuk variabel kepuasan kerja diperoleh nilai koefisien signifikansi  $p = 0.200$  ( $p > 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa distribusi data normal. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sebaran data kedua variabel baik variabel tergantung maupun variabel bebas dalam penelitian ini berdistribusi normal

b. Uji linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kepuasan kerja memiliki hubungan yang linear dengan variabel *organizational citizenship behaviour* (OCB). Uji linearitas ini mengacu pada taraf signifikansi 5% atau nilai  $\alpha = 0,05$ . Kedua variabel dikatakan linear jika  $p < 0,05$  dan sebaliknya. Berikut tabel hasil uji linearitas

Tabel 13  
*Hasil Uji Linearitas*

<b>Variabel</b>	<b>F</b>	<b>p</b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan Kerja <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	5,3	0,035	Linear

Berdasarkan uji linieritas yang dilakukan menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian bersifat linear. Hasil uji linearitas diperoleh nilai  $F = 5,3$ ,  $p = 0,035$  ( $p < 0,05$ ) dan  $df = 0,903$ . Dari hasil uji linearitas yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linear dan berada pada satu garis lurus.

#### c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini, apakah ada hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB). Pembuktian uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan, teknik korelasi *product moment pearson* dimana korelasi ini digunakan jika linearitas terpenuhi dan sebaran data normal. Hipotesis diterima jika nilai  $p$  lebih kecil dari 0.01 ( $p < 0,01$ ). Berikut tabel hasil uji hipotesis:

Tabel 14  
*Hasil Uji Hipotesis*

Variabel	R	P
Kepuasan Kerja		
<i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	0,411	0.008

Berdasarkan hasil analisis data, didapatkan koefisien korelasi  $r=0,411$  dengan  $p=0.008$  ( $p<0.01$ ), menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara variabel kepuasan kerja terhadap variabel *organizational citizenship behaviour* (OCB). Semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi perilaku *organizational citizenship behaviour* (OCB). Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian diterima.

Tabel 15  
*Sumbangan Efektif*

Variabel	R Squared
Kepuasan Kerja	
<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	0.169

Sumbangan efektif variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB) dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinasi (*R squared*) yaitu sebesar 0.169. Hasil tersebut berarti variabel kepuasan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 16,9% terhadap variabel *organizational citizenship behaviour* (OCB), sedangkan sisanya 83,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya

#### **D. Pembahasan**

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil tersebut didasarkan atas nilai koefisien korelasi  $r = 0,411$  dengan  $p = 0.008$  ( $p < 0.01$ ), dimana menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan. Hasil tersebut menyatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini yang menyebutkan adanya hubungan variabel kepuasan kerja dan *organizational citizenship behaviour* (OCB) dapat diterima. Hubungan ini memiliki makna bahwa semakin tinggi nilai kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan, begitu juga sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan maka semakin rendah perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan

Berdasarkan kategorisasi dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa untuk variabel *organizational citizenship behavior* terdapat 50% yang termasuk dalam kategori sedang dengan jumlah responden 20 orang. Sedangkan variabel kepuasan kerja persentase tertinggi pada kategori tinggi sebesar 67,5% dengan jumlah responden 27 orang. Sehingga dapat diartikan bahwa responden penelitian memiliki kepuasan kerja yang tinggi dengan *organizational citizenship behavior* yang sedang

Dijelaskan oleh Organ dan Ryan (1995), bahwa dalam penelitian meta analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior*

(OCB) berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan dukungan dari atasan. Dalam penelitian ini, faktor yang mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang digunakan sebagai variable penelitian adalah kepuasan kerja para karyawan. Dijelaskan dalam penelitian George dan Brief (1992) bahwa kepuasan kerja memiliki peran penting terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), karena karyawan merasa puas diperlakukan baik oleh perusahaan akan memberikan timbal balik kepada perusahaan. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi akan lebih bekerja secara maksimal sebaliknya jika karyawan tidak merasakan kepuasan atau memiliki kepuasan rendah karyawan cenderung bekerja tidak maksimal dan dapat menghambat efektifitas, serta efisiensi perusahaan

*Organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai factor dalam organisasi, diantaranya adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robin & Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, karyawan akan termotivasi untuk memberikan *feedback* atau timbal balik dengan melakukan sesuatu yang lebih pada organisasinya yang biasa disebut balas budi. Namun sebaliknya karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja, akan berdampak pada perilakunya yang tadinya bekerja dengan maksimal akan menjadi bekerja seadanya. Lapiere dan Hackett, (2007) mengemukakan hasil penelitian metaanalisis dengan model persamaan structural, dimana hasilnya menunjukkan kepuasan kerja berhubungan positif dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

*Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kebebasan perilaku individu, yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi. *organizational citizenship behavior* (OCB) sangat penting bagi organisasi karena memberi kontribusi pada keefektifan dan keefesisenan fungsi organisasi. OCB dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan pada organisasi, kinerja untuk diri sendiri, serta kinerja untuk kelompok kerja (Organ, Podsakof, & MacKenzie, 2006). *organizational citizenship behavior* berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen kerja dan dukungan dari atasan. Dimana dimensi-dimensi kepuasan kerja mempengaruhi *organizational citizenship behavior* begitu juga sebaliknya. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan akan semakin tinggi juga perilaku *organizational citizenship behavior* yang dimunculkan. (Organ & Ryan, 1995)

Dari berbagai informasi dan pemaparan yang telah dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Sejalan dengan hasil dari analisis data, dimana sumbangan efektif variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (*R squared*) yakni sebesar 0.169. Artinya, variabel kepuasan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 16,9% terhadap variabel *organizational citizenship behavior*

Secara keseluruhan penelitian ini berjalan dengan baik namun tidak lepas dari keterbatasan-keterbatasan yang ada. keterbatasan dalam penelitian ini yaitu dalam proses pengambilan data tidak adanya pengawasan yang dilakukan oleh

peneliti, sehingga terdapat kemungkinan *faking good* dalam pengisian dan keadaan *mood* subjek ketika mengisi dalam keadaan baik atau tidaknya. Oleh karena itu diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk penelitian berikutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi nilai kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi perilaku *organizational citizenship behavior*. Sebaliknya ketika seseorang karyawan merasakan kepuasan kerja yang rendah maka perilaku *organizational citizenship behaviour* yang dimilikinya juga rendah.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi Perusahaan**

Peneliti mengharapkan bagi perusahaan untuk selalu dapat meangayomi, mendukung dan memfasilitasi segala kegiatan dan kebutuhan karyawannya agar muncul sikap dan perilaku karyawan yang bermanfaat bagi

keefektifan dan efisiensi perusahaan. Perusahaan juga perlu membuat training-training yang sesuai untuk menumbuhkan perilaku OCB yang nantinya dapat menunjang kemajuan perusahaan

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memilih responden penelitian dari beberapa perusahaan ataupun pada bidang yang berbeda. Responden juga diharapkan karyawan tetap yang sudah cukup lama berada di perusahaan, sehingga nantinya hasil penelitian akan lebih sesuai. Selain itu untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian yang serupa diharapkan juga menambah variabel lainnya sebagai pendukung agar hasil lebih maksimal.