

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN
ORGANIZAITONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN KANTOR JASA PENILAI PUBLIK TOTO
SUHARTO dan REKAN CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Medan Area

OLEH :

SHOFIA BALQIS

NPM. 168600072



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/3/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)18/3/22



**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN
ORGANIZAITONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA
KARYAWAN KANTOR JASA PENILAI PUBLIK TOTO
SUHARTO dan REKAN CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Dijjukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

Universitas Medan Area

OLEH :

SHOFIA BALQIS

NPM. 168600072



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* PADA KARYAWAN KANTOR
JASA PENILAI PUBLIK TOTO SUHARTO
DAN REKAN CABANG MEDAN.

NAMA : SHOFIA BALQIS
NPM : 168600072
BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI



Tanggal Sidang Meja Hijau

15 Januari 2021

DI PERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PSIKOLOGI

Pada Tanggal

15 Januari 2021



Dewan Penguji

1. Hj. Annawati Dewi Purba, S.Psi, M.Si
2. Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi. Psikolog
3. Andy Chandra, S.Psi, M.Psi. Psikolog
4. Khairuddin, S.Psi, M.Psi

Tanda Tangan

[Handwritten signatures]

SURAT 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.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Shofia Balqis
NPM : 1686000072
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan kantor jasa penilai publik Toto Suharto dan Rekan Cabang Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 15 Januari 2021

Yang Menyatakan


(Shofia Balqis)



ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN KANTOR JASA PENILAI PUBLIK TOTO SUHARTO DAN REKAN CABANG MEDAN

OLEH:

SHOFIA BALQIS

168600072

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan cabang Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan cabang Medan yang berjumlah 50 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *total sampling*. Teknik pengambilan data dengan menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis *product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya korelasi dengan $0,460 p < 0,001$, hal ini berarti kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* tergolong tinggi, yaitu ada korelasi positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* pada Karyawan Kantor Jasa Toto Suharto dan Rekan cabang Medan. Dimana semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior*, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka semakin rendah *organizational citizenship behavior*. Adapun koefisien determinasi dari korelasi tersebut adalah sebesar $r^2 = 0,212$ artinya Kepuasan Kerja memberikan sumbangan efektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 21,2% sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang mempengaruhi dalam penelitian ini yang tidak terlihat diantaranya: komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan, motivasi, kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi, kepemimpinan transformasional.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Karyawan.

ABSTRACT

CORRELATION BETWEEN JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR FOR EMPLOYEES OF THE PUBLIC APPRAISAL SERVICE OFFICE TOTO SUHARTO AND COLLEAGUES MEDAN

BY:

SHOFIA BALQIS

168600072

This study aims to determine the correlation between job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in Toto Suharto and colleagues in Medan branch. This study uses a quantitative approach. The subjects of this study were all employees of the Public Appraisal Service Office of Toto Suharto and colleagues in the Medan branch, totaling 50 employees. The sampling technique used the total sampling method, namely all employees. Data collection techniques using a Likert scale. Data analysis using product moment analysis. The results of this study indicate that there is a correlation with 0.460 $p < 0.001$, this means that job satisfaction and organizational citizenship behavior is high, that is, there is a significant positive correlation between job satisfaction and organizational citizenship behavior in employees of the Toto Suharto Service Office and Partners in the Medan branch. Where the higher the job satisfaction, the higher organizational citizenship behavior, conversely the lower job satisfaction, the lower organizational citizenship behavior. The coefficient of determination of this correlation is $r^2 = 0.212$, meaning that Job Satisfaction provides an effective contribution to Organizational Citizenship Behavior by 21.2%, while the rest is determined by other factors that influence this research which are not visible, including: organizational commitment, personality, employee morale, motivation, situational leadership, belief in leadership, organizational culture, transformational leadership.

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

RIWAYAT HIDUP

Peneliti Lahir dan Besar di Kota Medan pada tanggal 3 Oktober 1998 dari Bapak Tri Gusnel dan Ibu Murni Indrayani, peneliti anak ke 2 dari 2 bersaudara.

Peneliti menempu pendidikan dasarnya di SD Negeri 068474 di kota Medan dan melanjutkan jenjang berikutnya di SMP Negeri 11 Medan dan dilanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 3 Medan dan pada tahun 2016 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



MOTTO

**Untuk mencapai kesuksesan
kemauan untuk berhasil harus lebih besar
dari ketakutan akan kegagalan**



**Shofia Balqis
168600072**

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Hubungan Antara Kepuasan Kerja *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan Medan”. Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
3. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
4. Dr. Hj. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
6. Andy Chandra, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing I (satu) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan serta yang telah menyediakan waktu untuk bimbingan ditengah rutinitas beliau yang sangat padat dan banyak memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Khairuddin, S.Psi, M,Psi selaku dosen pembimbing II (dua) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan penulis banyak hal mengenai psikologi selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Kepada seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.
10. Kepada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan Medan.
11. Yang istimewa dan yang tercinta kepada kedua orang tuaku, Papa Tri Gusnel dan Mama Murni Indrayani yang tiada hentinya memberikan dukungan, doa dan kasih sayangnya serta semangat dan selalu menjadi inspirasi penulis untuk menjadi kebanggan keluarga.
12. Yang tersayang adikku Zidan Muhammad Syafiq yang selalu memberikan semangat.
13. Buat teman-temanku Nevi Silvia, Steffy Karida, Safira Indah, Elvia Nur, Siti Mardiah, Annisa Rizky, Etika Mutia, Try Fanny, Viyana Aurelia, Anisyah Andriyani, Rika Azlan. Terima kasih atas segala bantuan berupa motivasi, dukungan, semangat, hiburan, dan juga masukan-masukan yang telah kalian berikan dan bagi yang masih berjuang tetap semangat untuk mengerjakan skripsinya dan teman-teman seperjuangan stambuk 2016 terutama kelas A.
14. Dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
ABTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Karyawan.....	10
1. Definisi Karyawan.....	10
2. Jenis-jenis Karyawan.....	11
3. Fungsi dan Peran Karyawan	11
B. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
1. Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	12
2. Faktor-Faktor <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	13
3. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	16
4. Manfaat <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	17
C. Kepuasan Kerja	19

1. Definisi Kepuasan Kerja.....	19
2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja.....	20
3. Ciri-ciri Kepuasan Kerja.....	22
4. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	23
5. Jenis-jenis Kepuasan Kerja.....	24
6. Korelasi Kepuasan Kerja.....	26
D. Hubungan Kepuasan Kerja dengan OCB.....	28
E. Kerangka Konseptual.....	31
F. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Tipe Penelitian.....	32
B. Variabel Penelitian.....	32
C. Defenisi Operasional.....	32
D. Subjek Penelitain.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Validitas dan Reliabilitas.....	37
G. Analisi Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Orientasi Kencah Penelitan.....	40
B. Persiapan Penelitian.....	41
1. Persiapan Administrasi.....	41
2. Persiapan Alat Ukur.....	42
3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian.....	43
C. Pelaksanaan Peneitian.....	47
1. Hasil Uji Coba Skala Kepuasan Kerja.....	48
2. Hasil Uji Coba Skala OCB.....	50
D. Analisis dan Hasil Data Penelitian.....	52
1. Uji Asumsi.....	52
2. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	54
3. Hasil Perhitungan Analisis Product Moment.....	56

E. Pembahasan.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66



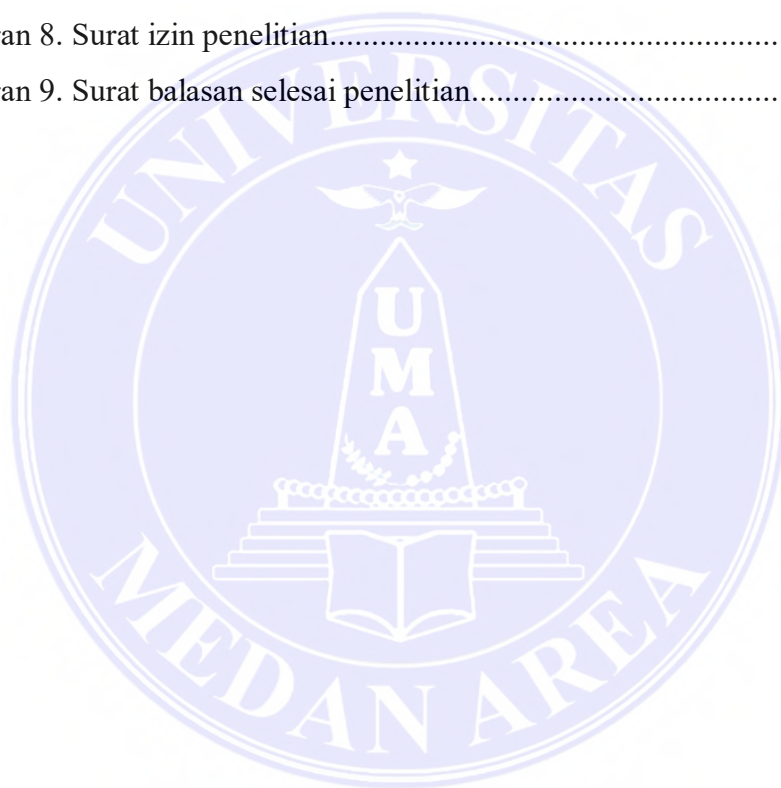
DAFTAR TABEL

Tabel.1 Distribusi Butir Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba	44
Table.2 Distribusi Butir OCB Sebelum Uji Coba	46
Table.3 DistribusiButirKepuasan Kerja Setelah Uji Coba.....	49
Table.4 Distribusi Butir OCB Setelah Uji Coba	51
Table.5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas	53
Table.6 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	54
Table.7 Hasil perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik	56
Table.8 Perhitungan r Person Product Momen.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Kepuasan Kerja.....	66
Lampiran 2. Data sebar Kepuasan Kerja.....	69
Lampiran 3. Reliabilitas skala Kepuasan Kerja	71
Lampiran 4. Angket OCB	75
Lampiran 5. Data sebar OCB	77
Lampiran 6. Reliabilitas skala OCB	79
Lampiran 7. Hasil Anova	83
Lampiran 8. Surat izin penelitian.....	84
Lampiran 9. Surat balasan selesai penelitian.....	85





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal terpenting dalam usaha untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi. Saat ini organisasi harus menghadapi berbagai tantangan seperti bagaimana organisasi menanggapi perubahan dari eksternal dan menyesuaikan perubahan yang terjadi dengan lingkungan internal organisasi tersebut. Dengan adanya berbagai tantangan yang dihadapi karyawan diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi.

Ketika seorang individu bekerja pada suatu organisasi atau pun perusahaan maka hasil kerja yang ia selesaikan akan mempengaruhi terhadap tingkat produktivitas organisasi. Oleh karena itu, pandangan dan juga perasaan individu terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif dari pekerjaannya dengan kata lain individu tersebut harus memiliki dan menjaga kepuasan kerjanya agar produktivitasnya dapat terus ditingkatkan.

Menurut Aldag dan Resckhe (dalam Purnamie Titisari 2014) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan yang merupakan

salah satu bentuk perilaku *prosocial*, yaitu perilakusosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Robbins & Judge (2007), Mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku pilihan yaitu tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Greenberg (2010), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan hubungan sosial dan kerjasama dengan organisasi namun perilaku tersebut berada di luar dari tugas-tugas formalnya

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya yaitu karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi maupun kepemimpinan. Karyawan yang memiliki rasa puas tinggi apabila kinerjanya optimal dan kehadirannya baik dari pada karyawan yang kepuasannya rendah Luthans (2012).

Organ, dkk (dalam Khairuddin, 2020) mengemukakan 5 dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu: *Altruism*, perilaku anggota dalam menolong rekannya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi *Conscientiousness*, perilaku ditunjukkan terhadap berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas anggota.

Sportmanship, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seorang

yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara anggota, anggota akan lebih sopan dan bekerja sama terhadap yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

Courtesy, menjaga hubungan baik terhadap rekannya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki *courtesy* ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. *Civic virtue*, keterlibatan individu secara konstruktif dalam proses organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaannya.

Adapun kutipan wawancara dari beberapa karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan cabang Medan yang dilakukan peneliti berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu:

“ saya sudah punya tugas yang menumpuk harus saya selesaikan, untuk memenuhi target pekerjaan jadi saya hanya focus terhadap tugas saya saja enggak sempat untuk bantu orang lain” (B 13 Desember 2019)

“menurut saya karyawan disini ada yang baik dan mau membantu teman yang lain tetapi masih ada juga karyawan disini yang cenderung cuek dan gapeduli dengan tugas temennya yang lain.” (D 13 Desember 2019)

Sementara itu dari hasil wawancara dari beberapa karyawan kantor jasa penilai publik Toto Suharto dan rekan cabang medan dapat diidentifikasi bahwa masih ada beberapa karyawan kantor jasa penilai publik belum melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Pada prinsipnya kedua variabel itu saling berhubungan. Bahwa kepuasan kerja merupakan penentu

utama *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui pekerjaan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka (Robbins, 2006)

Hasibuan (2006) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasikerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Menurut Mathis dan Jackson (2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman karyawan dalam hubungannya dengan nilai sendiri seperti apa yang dikehendaki dan diharapkan dari pekerjaannya. Pandangan tersebut dapat disederhanakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaannya.

Menurut Locke (dalam Munandar 2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosi senang atau emosi positif terhadap suatu pekerjaan. Perasaan senang muncul akibat penilaian pekerjaan atau pengalaman individu. Tenaga kerja yang puas dengan pekerjaan merasa senang dengan pekerjaannya .

Kepuasan kerja merupakan respons *affective* atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2001). Definisi ini menunjukkan bahwa *job satisfaction* bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat *relative* puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin. Bahkan, karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior*.

Karyawan yang memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah asset bagi perusahaan. Contoh tindakan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dalam perusahaan adalah bekerja sukarela untuk aktivitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan ia memberikan komentar positif mengenai perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan nilai organisasi karena meskipun *Organizational Citizenship Behavior* tidak dipandang sebagai ukuran kinerja tradisional, *Organizational Citizenship Behavior* masih dapat mempengaruhi kinerja organisasi dengan mendukung aktivitas tugas yang ada dan mempengaruhi evaluasi kerja. Karyawan yang menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior*, seperti membantu yang lain atau membuat saran inovatif, menerima *rating* kinerja yang lebih tinggi (Luthans, 2006).

Menurut Byaris dan Rue (dalam Arini, 20013), Ciri-ciri Kepuasan kerja yaitu Tidak sering mangkir terhadap pekerjaannya, Memiliki produktivitas tinggi, Bersikap positif terhadap pekerjaannya, Ceria dan bersemangat dalam bekerja, Responsif terhadap pelanggan.

Jika karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang baik maka mereka akan melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, akan bekerja lebih melebihi dari yang ditugaskan.

Berikut ini beberapa kutipan dari wawancara yang dilakukan peneliti berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu:

“ saya membayangkan bekerja disini sangat menyenangkan dan membuat saya nyaman. Tapi kenyataannya bekerja disini penuh tekanan dan teman kerja saya disini cuek-cuek banyak yang tidak mau membantu ketika saya mengalami kesulitan, saya tidak merasakan kepuasan dalam bekerja disini”.(R 13 Desember 2019)

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan beberapa karyawan dapat terlihat tidak semua karyawan merasakan kepuasan kerja yang tinggi di Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suhanrto dan Rekan cabang Medan. Masih ada beberapa karyawan yang cuek , terlambat, sering absen, bermain handphone saat jam kerja. Mereka hanya mengerjakan tugas dan mencapai target pekerjaan meraka masing-masing serta kurang memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban yang lebih. dilihat dari banyaknya berkas dan laporan yang menumpuk.

Maka dari uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* dan ingin mengetahui : **“Hubungan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship***

Behavior Pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan Cabang Medan”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti yaitu kepuasan kerja karyawan rendah karena masih ada karyawan yang belum melaksanakan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Masih ada karyawan yang terlambat, bermain handphone disaat jam kerja, mereka hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawab masing-masing serta kurang memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja lain yang memiliki beban kerja lebih banyak.

Ketidakpuasan kerja yang dimiliki karyawan menyebabkan berbagai masalah yang sama terhadap diri karyawan maupun organisasi tempat ia bekerja. Hal ini dapat dilihat dari adanya kecenderungan karyawan yang sering kali absen, menurunnya produktivitas kerja organisasi, dan beberapa pelanggaran disiplin yang dapat merugikan perusahaan.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah yaitu mengenai Hubungan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan cabang Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, ada pun rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan Medan.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan Cabang Medan.

F. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, seperti:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang psikologi, khususnya bidang Psikolog iIndustri & Organisasi yang terkait dengan kepuasan kerja dan Organizational Citizenship Behavior. Selain itu, penelitian ini diharapkan nantinya dapat menambah bahan kepustakaan dan dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya pada masa-masa yang akan datang.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti informasi-informasi kepada organisasi, bahwasannya kepuasan kerja

memiliki hubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan rekan cabang medan .



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Karyawan

1. Definisi Karyawan

Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya. Karyawan merupakan aset perusahaan. Hasibuan (2009) mengatakan bahwa karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2009).

Karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan, Karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan yang berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan karyawan merupakan orang yang bekerja disuatu perusahaan dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya ditentukan terlebih dahulu.

2. Jenis-jenis karyawan

Menurut Hasibuan (2016), karyawan terbagi menjadi 2 jenis yaitu:

a. Karyawan Kontrak

Merupakan penyerahan pekerjaan tertentu suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan tujuan untuk membagi resiko dan mengurangi beban perusahaan didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat juga disebut dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT). Karyawan kontrak biasanya dapat diberhentikan sewaktu-waktu oleh perusahaan ketika perusahaan sudah tidak membutuhkan tenaga kerja tambahan lagi

b. Karyawan Tetap

Merupakan aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari aktifitas organisasi. Karyawan tetap merupakan karyawan yang telah memiliki kontrak ataupun perjanjian kerja dengan perusahaan dalam jangka waktu yang tidak ditetapkan (permanent). Karyawan tetap memiliki hak yang jauh lebih besar dibandingkan dengan karyawan kontrak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki 2 jenis yaitu karyawan tidak tetap (kontrak) dan karyawan tetap.

3. Fungsi dan Peran Karyawan

Menurut Soedarjadi (2009). Karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi dan peran yang harus dilaksanakan. Diantaranya:

- a. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan

- b. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan
- c. Bertanggung jawab pada hasil produksi
- d. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan

Sebagai karyawan perusahaan harus memiliki kemampuan tinggi dan pengalaman dapat menjaga tanggung jawabnya terutama yang berhubungan dengan publiknya. Salah satu tugasnya yaitu memberikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seperti hubungan antara atasan dengan bawahan, sehingga manajemen akan bertindak pasif dalam menerima atau mempercayai apa yang disarankan oleh karyawan yang telah memiliki pengalaman dan keterampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi permasalahan yang dihadapi organisasi tersebut

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki fungsi dan peran yang harus dilaksanakan seperti melaksanakan pekerjaan, menjaga ketertiban, bertanggung jawab, dan menciptakan ketenangan kerja di perusahaan.

B. Organizational Citizenship Behavior

1. Definisi Organizational Citizenship Behavior

Menurut Organ (dalam Agus Triyanto 2009) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang membangun, tetapi tidak termasuk dalam *job description* formal karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2008), *Organizational Citizenship Behavior* adalah karyawan yang akan melakukan suatu pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya tanpa menginginkan suatu imbalan.

Menurut Organ (dalam Purnamie Titisari 2014), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditunjukkan untuk meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan. Fokus dari konsep ini adalah mengidentifikasi perilaku karyawan yang seringkali diukur dengan menggunakan alat ukur kinerja karyawan yang tradisional.

Menurut Johns (dalam Agus, 2009), *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku sukarela/*extra-role behavior* yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa saran atau perintah tertentu, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan atau anggota organisasi yang sifatnya sukarela diluar job deskripsi dan tidak diatur dalam peraturan perusahaan, tetapi sangat memberi keuntungan untuk perusahaan karena bisa menaikkan efektivitas organisasi dan tidak terhubung dengan sistem penghargaan formal.

2. Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Organ (dalam Purnamie Titisari 2014) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal.

1. Faktor Internal

- a. Kepuasan kerja, karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas mungkin lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman – pengalaman positif mereka
- b. Komitmen Organisasi, konsep komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua katagori yaitu pertukaran dan pendekatan psikologi. Pendekatan pertukaran berpendapat bahwa komitmen adalah hasil dari transaksi antara organisasi dengan anggotanya atau dalam hal ini karyawannya. Penekanan utama pendekatan pertukaran ini adalah keunggulan dan kelemahan yang diterima oleh karyawan sebagai hasil dari transaksi tersebut.
- c. Kepribadian, berpendapat bahwa perbedaan individu merupakan predictor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan sehingga karyawan tersebut akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* mereka, maka diyakini bahwa beberapa orang yang memperlihatkan siapa mereka atau bagaimana mereka memperlihatkan kepribadian mereka akan lebih mungkin untuk mereka menampilkan *Organizational Citizenship Behavior*.
- d. Moral karyawan, moral berasal dari Bahasa latin yaitu *mores* yang berarti kesusilaan, tabi atatau kelakuan. Moral memuat ajaran atau ketentuan baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan

sengaja. Dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban – kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi. Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan – perbuatan manusia dengan aturan – aturan yang mengenai perbuatan – perbuatan manusia itu sendiri

- e. Motivasi, seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri bagi kalangan pendidik, manajer, dan peneliti, terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang

2. Faktor eksternal

- a. Kepemimpinan Situasional, *Organizational Citizenship Behavior* adalah gaya kepemimpinan. menemukan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Zang et al. Gaya kepemimpinan dapat berkontribusi untuk pengembangan lebih kuat pada persepsi sarana organisasi dan individu.
- b. Kepercayaan pada Pimpinan, faktor lain yang menjadi perhatian juga adalah kepercayaan terhadap pimpinan (*trust in leader*) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap pemimpin anda dapat memperkuat hubungan kepemimpinan transformasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

- c. Budaya organisasi, kajian budaya organisasi yaitu budaya organisasi mengacu kesistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan organisasi itu terhadap organisasi yang lain. memaknai budaya organisasi sebagai filosofi dasar yang memberikan arahan bagi kebijakan organisasi dalam pengelolaan pegawai dan nasabah.
- d. Kepemimpinan Transformasional, tanggung jawab dari seorang pemimpin organisasi adalah mengarahkan bawahannya kearah pencapaian tujuan organisasi dengan jalan mengartikulasikan misi, visi, strategi, dan sasaran-sasaran

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* menurut organ et.al (dalam Purnamie Titisari 2014) dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal.

3. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ dkk (dalam Khairuddin 2020) dimensi *Organizational Citizenship Behavior* sebagai berikut:

- a. *Altruism*, Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.
- b. *Conscientiousness*, Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.
- c. *Sportsmanship*, Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan –

keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*, Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah – masalah *interpersonal*. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. *Civic virtue*, keterlibatan individu secara konstruktif dalam proses organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaannya. Perilaku ini mengidikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, misalnya: menghadiri rapat, mengemukakan pendapat, mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana pelaksanaan dan prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi aset yang dimiliki organisasi

Berdasarkan uraian – uraian dan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* antara lain *Altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*.

4. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Podsakoff dan Mackenzie dkk (dalam Purnamie Titisari 2014) ada beberapa manfaat dari *Organizational Citizenship Behavior* antara lain:

- a. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan produktivitas rekan kerja
- b. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan produktivitas manajer
- c. *Organizational Citizenship Behavior* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
- d. *Organizational Citizenship Behavior* membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- e. *Organizational Citizenship Behavior* dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan – kegiatan kerja kelompok
- f. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan
- g. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- h. *Organizational Citizenship Behavior* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* mempunyai manfaat-manfaat yang besar untuk suatu perusahaan.

C. Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakinin seharusnya mereka terima (Robbins, 2003)

Greenberg dan Baron (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka.

Hasibuan (2009), mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif, menyenangkan, dan mencintai pekerjaannya..

Menurut Robbins dan Judge (2008), kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan individu yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya.

Robbins dan Judge (dalam Nimas dan mirwan,2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negati

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan .

2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor – faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut pendapat As'ad (2004) sebagai berikut:

- a. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
- b. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- c. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
- d. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Menurut Gilmer (dalam As'ad 2004) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

- a. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja

- c. gaji. gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. 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.
- e. Pengawasan (supervisi). Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figure ayah dan sekaligus atasannya. Supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over
- f. Faktor intrinsik dari pekerjaan. atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dan meningkatkan atau mengurangi kepuasan
- g. Kondisi kerja. termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi penyorotan, kantin dan tempat parkir.
- h. Aspek sosial dalam pekerjaan. merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja
- i. Komunikasi. komunikasi yang lancar antara karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau pun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

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

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan, menurut As'ad (2004) yaitu faktor individual, faktor sosial, faktor utama dalam pekerjaan. Dan menurut Gilmer (dalam As'ad, 2004) yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, fasilitas

3. Ciri-ciri Kepuasan Kerja

Menurut Byaris dan Rue (dalam Arini, 2013), Ciri-ciri Kepuasan kerja adalah:

- a. Tidak sering mangkir terhadap pekerjaannya
- b. Memiliki produktivitas tinggi
- c. Bersikap positif terhadap pekerjaannya
- d. Ceria dan bersemangat dalam bekerja
- e. Responsif terhadap pelanggan

Menurut Hamid (dalam Arini, 2013) Ciri- ciri kepuasan kerja adalah:

- a. Bekerja separuh waktu
- b. Disiplin dalam bekerja
- c. Jujur
- d. Loyalitas tinggi
- e. Penuh dedikasi

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri kepuasan kerja antara lain tidak sering mangkir terhadap pekerjaanya, memiliki prosuktivitas tinggi, bersikap positif terhadap pekerjaanya, ceria dan bersemangat dalam bekerja, responsif terhadap pelanggan, bekerja separuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, penuh dedikasi.

4. Aspek – aspek Kepuasan Kerja

Menurut Luthans 2012, ada 5 aspek yang kepuasan kerja yaitu:

- a. Aspek pekerjaan itu sendiri yaitu sikap umum yang menjadi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kesempatan untuk belajar dan penerimaan tanggung jawab terhadap pekerjaanya.
- b. Aspek gaji yaitu aspek-aspek umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu terhadap kompensasi yang diterima karena individu telah melakukan suatu kerja, yang meliputi: gaji, tunjangan-tunjangan dan fasilitas-fasilitas.
- c. Aspek promosi yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu terhadap aspirasi atau kesempatan berkembang maju meliputi promosi memperoleh pendidikan, tanggung jawab dan kesempatan.
- d. Aspek supervise yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu dan reaksi emosi individu terhadap kualitas pengawasan.
- e. Aspek rekan kerja yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu terhadap rekan kerja didalam organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Menurut As'ad (2004) beberapa aspek – aspek dalam mengukur kepuasan kerja:

- a. Aspek psikologi, yaitu berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
- b. Aspek sosial, yaitu aspek yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
- c. Aspek fisik, yaitu aspek yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja dan kondisi kesehatan karyawan
- d. Aspek finansial, yaitu aspek berhubungan dengan kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, fasilitas, promosi dan macam-macam tunjangan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan aspek-aspek kepuasan kerja menurut Robbins (dalam Sopiha, 2008) yaitu upah, pekerjaan, promosi, atasan dan menurut As'ad (2004) yaitu aspek psikologi, aspek sosial, aspek fisik, aspek finansial.

5. Jenis – jenis Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2000), kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

- a. Kepuasan kerja di pekerjaan

Kepuasan kerja didalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja,

penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

b. Kepuasan kerja diluar pekerjaan

Kepuasan diluar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Balas jasa atau kompensasi digunakan karyawan tersebut untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja diluar pekerjaan lebih memperhatikan balas jasa dari pada pelaksanaan tugas-tugasnya. Karyawan akan merasa puas apabila mendapatkan imbalan yang besar.

c. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan diluar pekerjaan ini akan merasa puas apabila hasil kerja dan balas jasa dirasanya adil dan layak.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan jenis-jenis kepuasan kerja menurut hasibuan (2000) menjadi tiga jenis yaitu: kepuasan kerja di dalam pekerjaan, kepuasan kerja diluar pekerjaan, kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

6. Korelasi kepuasan kerja

Hubungan antara kepuasan kerja dengan variabel lain dapat bersifat positif atau negatif. Kekuatan hubungan mempunyai rentang dari lemah sampai kuat. Hubungan yang kuat menunjukkan bahwa manajer dapat memengaruhi dengan signifikan variabel lainnya dengan meningkatkan kepuasan kerja (Kreitner dan Kinicki, 2001). Beberapa korelasi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

- a. *Motivation* (motivasi), Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja. Karena kepuasan dengan supervise juga mempunyai korelasi signifikan dengan motivasi, manajer disarankan mempertimbangkan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kepuasan pekerja.
- b. *Job involvement* (pelibatan kerja), Perlibatan kerja menunjukkan kenyataan di mana individu secara pribadi dilibatkan dengan peran kerjanya. Penelitian menunjukkan bahwa pelibatan dengan peran kerjanya. Penelitian menunjukkan bahwa pelibatan kerja mempunyai hubungan moderat dengan kepuasan kerja. Untuk itu, manajer didorong memperkuat lingkungan kerja yang memuaskan untuk mendorong keterlibatan kerja pekerja.
- c. *Organizational Citizenship Behavior, Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku pekerja di luar dari apa yang menjadi tugasnya. Sebagai contoh adalah adanya bisik-bisik sebagai pernyataan konstruktif tentang departemen, ekspresi tentang perhatian pribadi atas pekerjaan orang lain, saran untuk perbaikan, melatih orang baru, menghargai semangat, perhatian terhadap kekayaan organisasi dan

kehadiran di atas standar yang ditentukan. *Organizational Citizenship Behavior* lebih banyak ditentukan oleh kepemimpinan dan karakteristik lingkungan kerja daripada oleh kepribadian pekerja.

- d. *Organizational commitment* (komitmen organisasi), Komitmen organisasi mencerminkan tingkatan dimana individu mengidentifikasi dengan organisasi dan mempunyai komitmen terhadap tujuannya. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dan kuat antara komitmen organisasi dengan kepuasan.
- e. *Absenteeism* (kemangkiran), Kemangkiran merupakan hal mahal dan manajer secara tetap mencari cara untuk menguranginya. Satu rekomendasi telah meningkatkan kepuasan kerja. Apabila rekomendasinya sah, akan terdapat korelasi negatif yang kuat antara kepuasan dan kemangkiran. Dengan kata lain, apabila kepuasan meningkat, kemangkiran akan turun. Penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan terdapat hubungan negatif yang lemah antara kepuasan kerja dan kemangkiran.
- f. *Turnover* (perputaran), Perputaran sangat penting bagi manajer karena mengganggu kontinuitas organisasi dan sangat mahal. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negative moderat antara kepuasan dan perputaran. Dengan kekuatan hubungan tertentu, manajer disarankan untuk mengurangi perputaran dengan meningkatkan kepuasan kerja pekerja.
- g. *Perceived stress* (perasaan stress), Stress dapat berpengaruh sangat negatif terhadap perilaku organisasi dan kesehatan individu. Penelitian

menunjukkan adanya hubungan negatif kuat antara perasaan stress dengan kepuasan kerja. Diharapkan manajer berusaha mengurangi dampak negative stress dengan memperbaiki kepuasan kerja.

- h. *Job performance* (prestasi kerja), Kontroversi terbesar dalam penelitian organisasi adalah tentang hubungan antara kepuasan dan prestasi kerja atau kinerja. Ada yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi prestasi kerja lebih tinggi, sedangkan lainnya berpendapat bahwa prestasi kerja mempengaruhi kepuasan. Penelitian untuk menghapus kontroversi tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif rendah antara kepuasan dan kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diambil kesimpulan korelasi kepuasan kerja yaitu motivasi, *job involvement* (perlibatan kerja), *organizational citizenship behavior*, *organizational commitment*, *absenteeism* (kemangkiran), *turnover* (perputaran), *perceived stress* (perasaan stress), *job performance* (prestasi kerja).

D. Hubungan anantara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Locke (dalam Munandar 2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosi senang atau emosi positif terhadap suatu pekerjaan. Perasaan senang muncul akibat penilaian pekerjaan atau pengalaman individu. Tenaga kerja yang puas dengan pekerjaan merasa senang dengan pekerjaannya.

Secara umum karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya menginginkan penghargaan atas hasil performa kinerja baik yang dilakukannya, memiliki

hubungan baik dengan rekan kerja, dan melanjutkan pekerjaannya dalam organisasi tersebut. Itu berarti, karyawan menginginkan organisasinya menjadi tempat kerja yang baik, pada saat sekarang maupun di masa yang akan datang. Karyawan mungkin tidak hanya berkonsentrasi dalam hasil dari implementasi kinerjanya dan khawatir tentang iklim tujuan kebijaksanaan karyawan tersebut terima, tetapi karyawan juga lebih konsentrasi dalam penyelesaian tugas, rekan kerja dan kesuksesan organisasi.

Demikian karyawan secara sukarela memberikan dukungan pada rekan kerja dalam organisasi sebagai bentuk penghargaan dari performa kinerja, dan mengambil *extra roles*, khususnya dalam kolektifitas budaya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak positif terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Ostroff (2002) menjelaskan bahwa karyawan yang merasa puas, berkomitmen dan dapat menyesuaikan diri dengan baik untuk lebih bersedia bekerja guna memenuhi tujuan organisasi dan memberikan pelayanan sepenuh hati pada organisasi dengan meningkatkan kinerja dan karenanya akan mendukung efektifitas organisasi dibandingkan dengan pekerja yang merasa tidak puas.

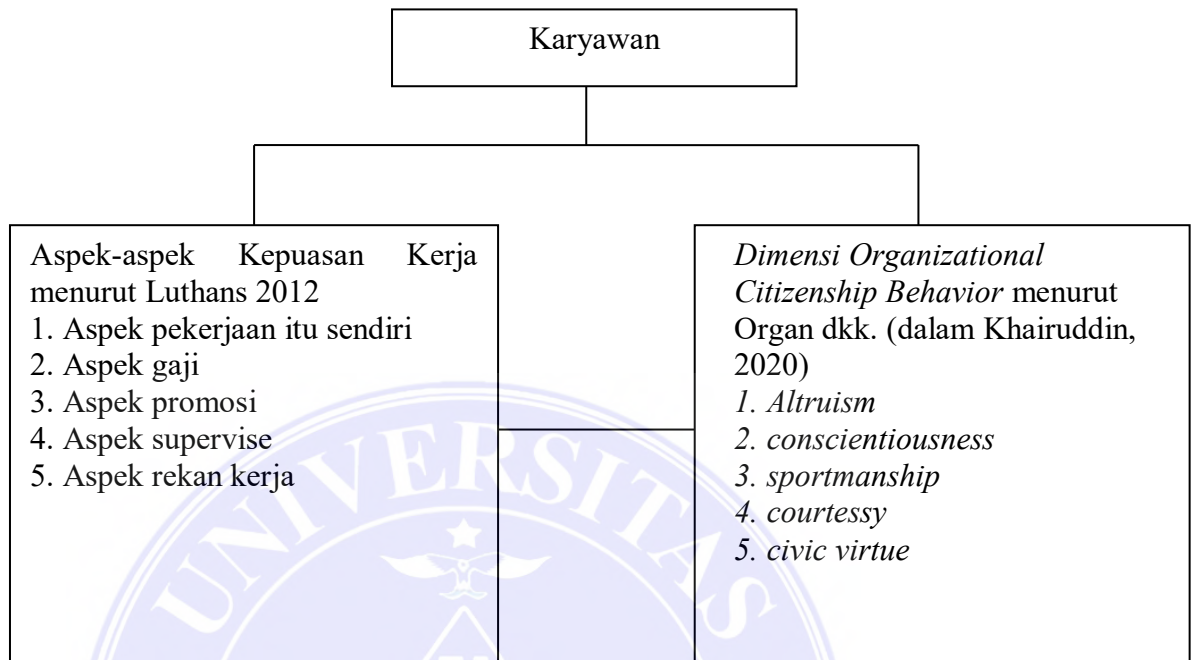
Karyawan yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, atau tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya, diistilahkan sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Sebagaimana yang dikatakan oleh Luttans (dalam Chasan dan Endang, 20017), bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela dalam organisasi yang

mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan karyawan terhadap organisasi

Berdasarkan uraian diatas hubungan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* berpotensi memberikan manfaat besar bagi organisasi yaitu meningkatkan efektifitas operasi organisasi. dimana keseluruhan aspek dari kepuasan kerja dapat mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* pada anggota organisasi.



E. Kerangka Konseptual



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis dalam penelitian sebagai berikut “Ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*”. Dengan asumsi semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat *Organizational Citizenship Behavior*, dan sebaliknya jika semakin rendah kepuasan kerja maka tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang dilakukannya juga semakin rendah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang ingin melihat hubungan Kepuasan kerja (variabel bebas) dan *Organization Citizenship Behavior* (variabel terikat). Dalam penelitian ini variabel yang menjadi inti penelitiannya itu Kepuasan kerja dengan *Organization Citizenship Behavior*. Untuk kepentingan penelitian ini, maka pelaksanaannya dilakukan dengan cara menyebarkan skala tentang Kepuasan kerja dengan *Organization Citizenship Behavior*.

B. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah:

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

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan .

Luthans 2012, Kepuasan kerja dapat diukur berdasarkan aspek kepuasan terhadap aspek pekerjaan itu sendiri, aspek gaji, aspek promosi, aspek supervise, aspek rekan kerja. Semakin tinggi skor kepuasan kerja yang dialami maka semakin tinggi kepuasan kerja.

2. *Organization Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku karyawan atau anggota organisasi yang sifatnya sukarela diluar job deskripsi dan tidak diatur dalam peraturan perusahaan, tetapi sangat memberi keuntungan untuk perusahaan karena bisa menaikkan efektivitas organisasi dan tidak terhubung dengan sistem penghargaan formal.

Organ dkk (dalam Khairuddin, 2020) *Organization Citizenship Behaviour* diukur dengan menggunakan skala psikologis, berdasarkan dimensi-dimensi yang diungkapkan dimensi-dimensi *Organization Citizenship Behaviour* yang terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi *altruism*, dimensi *conscientiousness*, dimensi *sportsmanship*, dimensi *courtesy*, dimensi *civic virtue*.

D. Subjek Penelitian

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, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan.

2. Sampel penelitian

Sampel menurut sugiyono (2009) adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Besar anggota harus dihitung berdasarkan teknik-teknik tertentu agar sampel yang digunakan yang diambil dari populasi dapat dipertanggung jawabkan. Sampel penelitian ini menggunakan *total sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang diambil berjumlah sama dengan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto & Rekan cabang Medan yang berjumlah 50 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini adalah menggunakan skala. Skala merupakan suatu alat pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan dengan *alternative* pilihan jawaban yang telah disediakan dan harus dijawab juga dikerjakan orang yang menjadi objek penelitian (Arikunto, 2005). Metode skala digunakan karena data yang ingin diukur berupa kontrak atau konsep psikologis yang dapat diungkap secara tidak langsung melalui indikator-indikator perilaku yang diterjemahkan dalam bentuk aitem-aitem pernyataan (Azwar,2001).

1. *Organizational Citizenship Behavior*.

Bentuk skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala yang diberikan kepada subjek. Skala *Organizational Citizenship Behavior* disusun berdasarkan Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

- a. *Altruism*, perilaku karyawan dalam menolong rekannya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas organisasi maupun masalah pribadi.
- b. *Conscientiousness*, Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.
- c. *Sportsmanship*, Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerjasama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.
- d. *Courtesy*, Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah – masalah *interpersonal*. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.
- e. *Civic virtue*, keterlibatan individu secara konstruktif dalam proses organisasi yang melebihi tuntutan minimum dari pekerjaanya. Perilaku ini mengidikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, misalnya: menghadiri rapat, mengemukakan pendapat, mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana pelaksanaan dan prosedur-prosedur

organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi aset yang dimiliki organisasi.

2. Kepuasan kerja

Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan Aspek-aspek kepuasan kerja. Menurut Luthans (dalam Sinuraya, 2009) ada 5 aspek yang kepuasan kerja yaitu:

- a. Aspek pekerjaan itu sendiri yaitu sikap umum yang menjadi persepsi individu, reaksi emosi individu dan kesempatan untuk belajar dan penerimaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
- b. Aspek gaji yaitu aspek-aspek umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu terhadap kompensasi yang diterima karena individu telah melakukan suatu kerja, yang meliputi: gaji, tunjangan-tunjangan dan fasilitas-fasilitas.
- c. Aspek promosi yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu, reaksi emosi individu terhadap aspirasi atau kesempatan berkembang maju meliputi promosi memperoleh pendidikan, tanggung jawab dan kesempatan.
- d. Aspek supervise yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu dan reaksi emosi individu terhadap kualitas pengawasan.
- e. Aspek rekan kerja yaitu sikap umum yang meliputi persepsi individu terhadap rekan kerja didalam organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Skala diatas menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban, yakni sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan disusun berdasarkan bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penelitian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban Setuju (S) diberi nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1. Sedangkan untuk item yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban Setuju (S) diberikan nilai, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 4.

F. Validitas dan Reliabilitas

Salah satu masalah utama dalam kegiatan penelitian sosial, khususnya psikologi adalah cara memperoleh data yang akurat dan objektif. Hal ini menjadi sangat penting, artinya kesimpulan penelitian hanya akan dapat dipercaya apabila didasarkan pada informasi yang juga dapat dipercaya (Azwar, 2007).

Dengan memperhatikan kondisi ini, tampak bahwa alat pengumpulan data memiliki peranan penting. Baik atau tidaknya suatu alat pengumpulan data dalam mengungkap kondisi yang ingin diukur, tergantung pada validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan, diuraikan sebagai berikut:

1. Validitas Alat Ukur

Kesahihan atau validitas dibatasi tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkap sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan sah jika alat ukur itu

mampu mengukur apa saja yang hendak diukur, mampu mengungkapkan apa yang hendak diungkapkan, atau dengan kata lain memiliki ketetapan dan kecermatan dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2007).

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang mempunyai pengertian ketetapan dan kecermatan instrumen dalam menjalankan fungsi ukurnya (Azwar, 2007). Artinya, validitas menunjuk pada sejauhmana skala itu mampu mengungkap dengan akurat dan teliti data mengenai atribut yang ia rancang untuk mengukurnya. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson, dengan formulanya sebagai berikut (Munir, 2016)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N\sum X^2 - (\sum X)^2)][(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien koreksi antara butir dengan total
$\sum X^2$	= Jumlah kwadrat dengan nilai butir
$\sum Y^2$	= Jumlah kwadrat nilai total
$\sum XY$	= Jumlah hasil skor X dan Y
N	= Jumlah subjek

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, kejelasan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya (Azwar dalam Munir 2016) menyebutkan bahwa hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Analisis reliabilitas alat ukur menggunakan rumus Alpha (dalam Arikunto, 2006).

G. Analisis Data

Untuk menguji data yang telah diperoleh maka teknik analisis yang digunakan secara statistik adalah dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Alasan peneliti menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dalam menganalisis data karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (kepuasan kerja) yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel terikat (*Organizational Citizenship Behavior*). Adapun rumus *Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N\sum X^2 - (\sum X)^2)][(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

r_{xy}	= Koefisien koreksi antara butir dengan total
$\sum X^2$	= Jumlah kwadrat dengan nilai butir
$\sum Y^2$	= Jumlah kwadrat nilai total
$\sum XY$	= Jumlah hasil skor X dan Y
N	= Jumlah subjek

Sebelum dilaksanakan analisis data dengan teknik analisis *Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi:

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji lineritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan simpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin dapat digunakan bagi para pihak terkait.

A. Simpulan

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

1. Terdapat hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil ini di buktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,460$; $p = 0,001 < 0,05$. Ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* dan sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja, maka semakin rendah *organizational citizenship behavior*. Dengan demikian maka hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, dinyatakan diterima. Kepuasan kerja mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, dimana faktor ini membentuk atau mempengaruhi *organizational citizenship behavior* sebesar 21,2%.
2. Subjek penelitian deskriptif kuantitatif ini, yakni seluruh karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto dan Rekan Cabang Medan yang dinyatakan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, sebab nilai rata-rata

empirik dari variabel kepuasan kerja diperoleh, yakni 75,82 selisihnya dengan nilai rata-rata hipotetik sebesar 57,5 melebihi bilangan SD atau SB yang besarnya 11,021. Dan rata-rata empirik dari variabel *organizational citizenship behavior* 75,92 selisihnya dengan rata-rata hipotetik sebesar 57,5 dan melebihi dari bilangan SD atau SB sebesar 8,794.

B. Saran

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

1. Bagi Organisasi

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

2. Bagi Karyawan

Bagi karyawan disarankan untuk mempertahankan *Organizational Citizenship Behavior* yang telah dimiliki dengan mempertahankan perilaku saling tolong menolong sesama karyawan, menjaga hubungan

baik dengan saling menghargai sesama karyawan, meningkatkan perilaku toleransi terhadap lingkungan kerja, meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap organisasi, dan meningkatkan perilaku terhadap kewajiban yang diberikan kepada karyawan demi mencapai tujuan bersama.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2005) . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (edisi revisi VI)*. Jakarta: Rineka cipta.
- _____ . (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka cipta.
- As'ad, Mohamad. (2004). *psikologi industry*. Liberty: Yogyakarta.
- Azwar, S. (2001). *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- _____ . (2007). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar Offset.
- _____ . (2013). *Metode Penalitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, R.A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi sosial*. Jilid 2. Edisikesepuluh. Alih Bahasa: Ratna Djuwita. Jakarta: Erlangga
- Danendra, B,N., et al (2016). “ *Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*” . E- jurnalmanajemen, Vol 5, No 10.
- Djati. (2008). *Variabel Antesden Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pengaruhnya Terhadap Service Quality pada Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya*. Jrnal Aplikasi Manajemen, Vol 7, No 3.
- Dyah, puspita et.al. (2013). “*Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Plasa Simpang lima Semarang*”. Jurnal ILMIAH DINAMIKA EKONOMI DAN BISNIS, Vol 1, No 1
- Greenberg, J. & Baron, R A. (2003). *Behavior in Organizational Citizenship Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Greenberg, J. & Baron, R A. (2010). *Behavior in Organizational Citizenship Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International
- Hasibuan. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____ . (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____ . (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi cetakan ketiga belas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____ . (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Luthans. (2009). “*perilaku organisasi*”. Yogyakarta: penerbit Andi.

- _____. (2012). *“perilaku organisasi”*. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Khairuddin. (2020). *“Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior”*. Jurnal Of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), Vol 2, No. 3
- Kreitner & Kinicki. (2001). *Organizational Behavior*. 5th ed. Mc Graw- Hill Higer Education.
- Mauritz D.S Lumentut dan Lucky O.H Dotulong. (2015). *“Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Pada PT. BANK SULUT CABANG AIRMANDIDI”*. Jurnal EMBA, Vol. 3, No.1.
- Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Nafi, C dan Indrawati,S,E. (2017). *“Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan CV. ELFA’S KUDUS”*. Jurnal EMPATI, Vol 7, No. 3.
- Pitasari, A.A.N dan Perdana, S.M. (2018). *“ Kepuasan Kerja”*. *Journal of management*. Vol 7, No 4.
- Prof. Dr. Wibowo, S.E, M.phil. (2017). *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: PT, Raja grafindo Persada.
- Rahmawati, T dan Prasetya, A. (2017). *“ Analisis Faktor-fakto Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak Pizza Hut Kota Malang”*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 48, No 1.
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen edisi kesepuluh jilid 2*. Alih Bahasa; Bob Sabran dan Devri Bernadi Putera. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P., & Judge . (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta; Salemba Empat
- Robbins. (2008). *Organizational Behavior*. Jakarta; Salemba Empat.
- Sopiah. (2008). *Perilaku organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Soedarjadi. (2009). *Hak dan Kewajiban Pekerja Pengusaha*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :Alfabet
- _____. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :Alfabet
- Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Umar, S. (2005). *Metode penelitian*. Jakarta: salembaempat.

Wijno, Surtato. (2010). *Psikologi Industri Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group.

_____. (2011). *Psikologi Industri Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group



LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Kepuasan Kerja

Skala Kepuasan Kerja

Data Identitas Diri

Isilah data diri anda dengan benar pada kolom yang telah disediakan. Kami menjamin kerahasiaan identitas yang anda berikan hanya untuk keperluan penelitian, tidak untuk keperluan lainnya.

Nama/ Inisial :

Jenis Kelamin :

Umur :

Divisi :

Petunjuk Pengisian

- Jawablah semua pernyataan dalam skala ini (jangan sampai ada nomor yang terlewatkan).
- Skala I (kepuasan kerja) terdiri dari 28 aitem dan Skala II (ocb) terdiri dari 28 aitem. Saudara diminta untuk memilih salah satu jawaban yang ada di samping pernyataan dengan cara menceklis (✓) jawaban yang saudara pilih. Pilihan jawabannya adalah:
 SS : Jika **Sangat Setuju** dengan pernyataan
 S : Jika **Setuju** dengan pernyataan
 TS : Jika **Tidak Setuju** dengan pernyataan
 STS : Jika **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan
- Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda-beda. Tidak ada jawaban yang salah dalam setiap pernyataan, sehingga kami mohon untuk diisi secara jujur dan apa adanya. Kami akan menjaga kerahasiaan jawaban anda.

Contoh Pengisian:

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya mau membantu rekan kerja	✓			

SELAMAT MENGERJAKAN!

SKALA I

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Gaji yang diterima cukup memenuhi kebutuhan hidup saya.				
2	Gaji yang diterima sudah sesuai dengan banyaknya tugas yang saya kerjakan.				
3	Saya mengerjakan tugas dengan perasaan senang.				
4	Pekerjaan yang saya kerjakan sangat menyenangkan.				
5	Gaji yang diterima tidak bisa memenuhi kebutuhan kehidupan saya.				
6	Saya merasa pekerjaan sulit dan gaji yang diterima sedikit.				
7	Saya merasa bosan dengan pekerjaan yang dikerjakan.				
8	Saya lebih menyukai pekerjaan orang lain.				
9	Saya merasa aman-aman saja ketika menyampaikan kesulitan kepada atasan.				
10	Saya merasa dihargai oleh atasan.				
11	Atasan saya selalu memberikan semangat untuk karyawannya.				
12	Atasan saya selalu mendengar masukan dari karyawannya.				
13	Saya takut membicarakan kesulitan pekerjaan dengan atasan.				
14	Saya selalu menghindar ketika bertemu dengan atasan.				
15	Atasan saya kurang memperhatikan karyawannya.				
16	Saya kurang senang dengan cara atasan saya memberikan tugas.				
17	Saya senang dapat menyalurkan kemampuan yang dimiliki.				
18	Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keterampilan yang saya miliki.				
19	Saya merasa puas dengan peluang untuk memperoleh kenaikan gaji.				
20	Saya merasa keputusan perusahaan untuk promosi jabatan karyawan sudah adil.				
21	Saya merasa pekerjaan yang dikerjakan tidak menantang.				
22	Pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan bakat yang saya miliki.				

23	Saya tidak puas dengan kebijakan kenaikan gaji diperusahaan.				
24	Kesempatan promosi yang diberikan perusahaan sangat terbatas.				
25	Saya senang bergaul dengan rekan kerja.				
26	Jika saya dalam kesulitan, rekan kerja saya akan membantu.				
27	Saya malas banyak bicara dengan rekan kerja.				
28	Rekan kerja tidak peduli dengan kesulitan yang saya alami				



Lampiran 2. Data Sebar Skala Kepuasan Kerja

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	TOTAL	
1	Yg	3	2	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	2	88	
2	Ay	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	1	4	3	2	2	89	
3	Gb	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	1	3	1	87	
4	Au	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	1	3	4	3	2	4	4	3	4	3	92	
5	Jt	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	3	1	86	
6	Dt	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	94	
7	Rm	2	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	94
8	Na	2	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	1	95
9	Ha	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	93	
10	Ad	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	96	
11	Rd	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	98	
12	Ls	2	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	95
13	Rs	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	93	
14	At	2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	94	
15	Ss	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	1	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	94	
16	Bl	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	95	
17	Ys	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	90	
18	St	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	1	89	
19	Hn	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	2	1	94	
20	El	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	1	94	
21	Sh	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	1	1	88	
22	Ai	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	1	92	
23	Ea	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	1	3	2	96	
24	Nt	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	1	2	1	85	

25	Tn	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	87
26	Md	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	1	2	2	77
27	Er	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	1	3	3	4	2	3	4	3	1	2	1	2	2	81
28	SA	2	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	1	88
29	Am	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	1	2	2	88	
30	Yl	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	83
31	Rl	2	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	1	89	
32	Im	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	90
33	Fr	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	1	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	4	90
34	Jk	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	1	2	87
35	En	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	1	1	2	80
36	Rm	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	1	4	1	84
37	Bk	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	1	3	1	92
38	SL	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	2	4	1	3	1	85
39	Es	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	1	91
40	Jh	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	1	85
41	Bd	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	1	4	1	86
42	Rd	2	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	1	92
43	Hr	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	1	92
44	Id	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	1	4	1	84
45	Cp	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	1	4	1	86
46	Bb	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	95
47	Kv	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	1	87
48	Jd	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	93
49	Fn	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	4	1	4	1	88
50	Ad	2	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	4	3	3	3	81	

Lampiran 3. Reliabilitas Skala Kepuasan Kerja

Reliability

Scale: Kepuasan Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,38	,635	50
aitem_2	1,96	,807	50
aitem_3	3,16	,738	50
aitem_4	3,34	,745	50
aitem_5	3,50	,707	50
aitem_6	1,90	,863	50

aitem_7	3,38	,805	50
aitem_8	3,30	,763	50
aitem_9	3,44	,705	50
aitem_10	3,14	,700	50
aitem_11	3,42	,673	50
aitem_12	3,44	,644	50
aitem_13	3,38	,753	50
aitem_14	1,80	,948	50
aitem_15	1,80	,881	50
aitem_16	3,22	,708	50
aitem_17	3,14	,808	50
aitem_18	3,44	,644	50
aitem_19	3,26	,694	50
aitem_20	3,32	,741	50
aitem_21	3,38	,667	50
aitem_22	3,54	,613	50
aitem_23	3,30	,707	50
aitem_24	3,38	,635	50
aitem_25	2,34	1,022	50
aitem_26	2,10	1,035	50
aitem_27	3,34	,688	50
aitem_28	3,28	,701	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	82,00	113,918	,665	,895
aitem_2	83,42	122,983	-,016	,908
aitem_3	82,22	113,971	,560	,896
aitem_4	82,04	113,345	,595	,896
aitem_5	81,88	112,638	,680	,894
aitem_6	83,48	122,826	-,012	,908
aitem_7	82,00	112,041	,625	,895
aitem_8	82,08	114,769	,489	,898
aitem_9	81,94	112,792	,672	,895
aitem_10	82,24	116,921	,392	,900
aitem_11	81,96	112,692	,714	,894
aitem_12	81,94	114,670	,599	,896
aitem_13	82,00	112,286	,657	,895
aitem_14	83,58	122,616	-,008	,909
aitem_15	83,58	120,371	,114	,906
aitem_16	82,16	113,443	,623	,895
aitem_17	82,24	112,717	,581	,896
aitem_18	81,94	114,588	,605	,896
aitem_19	82,12	112,924	,673	,895
aitem_20	82,06	110,425	,795	,892
aitem_21	82,00	112,000	,772	,893
aitem_22	81,84	117,321	,425	,899
aitem_23	82,08	113,871	,594	,896
aitem_24	82,00	115,918	,513	,898
aitem_25	83,04	113,835	,388	,901
aitem_26	83,28	119,104	,140	,907
aitem_27	82,04	116,529	,427	,899

aitem_28	82,10	111,520	,765	,893
----------	-------	---------	------	------

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
85,38	123,342	11,106	28



Lampiran 4. Angket Skala *Organizational Citizenship Behavior*

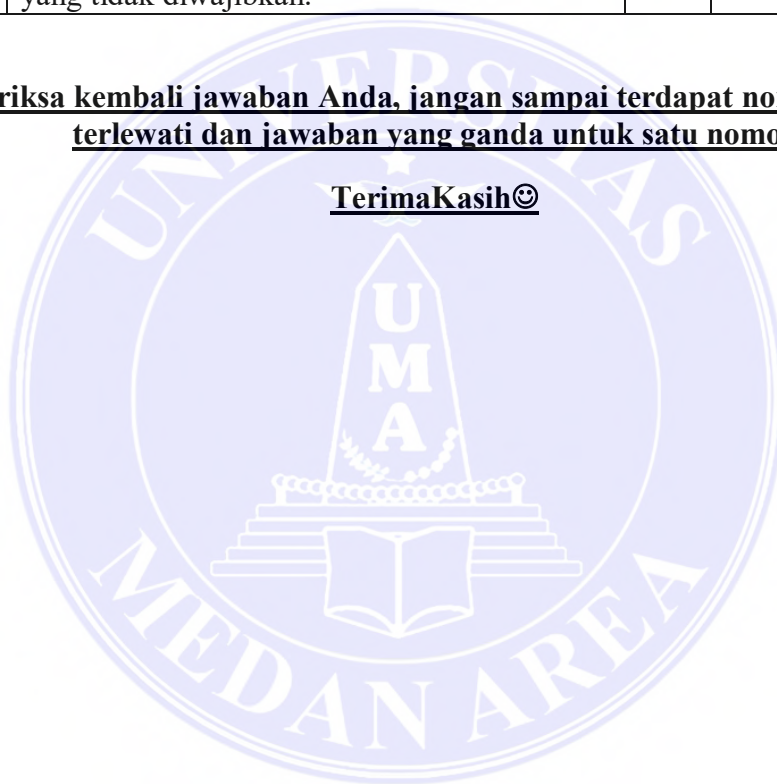
SKALA II

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya membantu karyawan yang memiliki pekerjaan menumpuk.				
2	Saya mau membantu karyawan yang kesulitan.				
3	Saya rela mengerjakan tugas karyawan yang tidak hadir.				
4	Saya dengan senang hati membantu karyawan lain yang mempunyai masalah berkaitan dengan pekerjaan.				
5	Saya hanya mengerjakan tugas yang diberikan.				
6	Saya mengabaikan rekan kerja yang kesulitan dalam mengerjakan tugasnya.				
7	Saya keberatan mengerjakan tugas karyawan yang tidak hadir.				
8	Saya tidak peduli dengan masalah yang dimiliki karyawan lain.				
9	Mau membantu tugas karyawan lain ketika tugas saya sudah selesai.				
10	Saya selalu hadir tepat waktu.				
11	Saya selalu berlapang dada ketika mengerjakan tugas yang diberikan.				
12	Saya selalu mendukung keputusan yang berlaku dalam organisasi.				
13	Saya hanya focus terhadap tugas yang diberikan				
14	Saya selalu hadir walaupun terlambat.				
15	Saya komplain ketika <i>job desc</i> yang diberikan tidak sesuai.				
16	Saya selalu mengkritik peraturan yang tidak sesuai.				
17	Saya selalu melaksanakan perintah yang diberikan.				
18	Berlapang dada ketika pendapat saya tidak diterima.				
19	Saya bersedia memberikan masukan terhadap karyawan lain.				
20	Saya menghindari pertengkaran dengan karyawan lain.				
21	Saya menolak ketika diberikan tugas yang tidak sesuai.				

22	Saya tidak senang ketika pendapat saya tidak diterima.				
23	Saya lebih memilih diam saat diminta saran.				
24	Saya menceritakan kejelekan tentang karyawan lain.				
25	Saya berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.				
26	Saya berperan aktif mengikuti kegiatan yang diadakan perusahaan.				
27	Saya tidak pernah mengikuti pertemuan diluar jam kerja.				
28	Saya enggan menghadiri kegiatan perusahaan yang tidak diwajibkan.				

Periksa kembali jawaban Anda, jangan sampai terdapat nomor yang terlewat dan jawaban yang ganda untuk satu nomor

TerimaKasih☺



Lampiran 5. Data Sebar Skala *Organizational Citizenship Behavior*

No	Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	TOTAL
1	Yg	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	92
2	Ay	3	3	2	3	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	90
3	Gb	3	3	2	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	94
4	Au	3	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	96
5	Jt	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	87
6	Dt	4	3	2	4	3	3	1	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	91
7	Rm	4	4	2	3	3	4	1	3	4	2	3	3	1	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	88
8	Na	3	3	2	3	1	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	90
9	Ha	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	91
10	Ad	3	3	2	3	3	4	1	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	90
11	Rd	3	3	2	4	4	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	91
12	Ls	4	4	2	4	3	4	1	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	92
13	Rs	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	95
14	At	3	3	2	4	3	1	2	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	86
15	Ss	4	4	2	3	3	3	1	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	86
16	Bl	3	3	2	3	3	3	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	87
17	Ys	3	4	2	4	3	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	90
18	St	4	4	2	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	90
19	Hn	4	4	1	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	3	4	1	4	3	4	4	3	2	2	87
20	El	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	92
21	Sh	4	4	1	3	1	3	2	3	4	3	3	3	1	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	85
22	Ai	3	4	2	4	2	3	1	3	4	2	3	3	3	1	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	84
23	Ea	3	4	2	3	3	3	2	1	4	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	86
24	Nt	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	88

25	Tn	3	3	2	4	2	4	1	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	93	
26	Md	3	3	1	3	2	1	1	1	4	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	74	
27	Er	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	3	4	3	1	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	76	
28	SA	2	3	2	3	2	2	2	1	4	3	2	4	3	1	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	77	
29	Am	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	82	
30	Yl	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	89	
31	Rl	3	4	2	4	1	4	1	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	1	91
32	Im	3	3	2	4	2	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	90	
33	Fr	3	4	2	3	1	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	88
34	Jk	3	3	2	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	88	
35	En	4	4	2	4	2	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	92	
36	Rm	3	3	1	4	4	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	90
37	Bk	3	4	2	3	1	4	1	3	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	2	87
38	SL	3	3	1	4	2	4	1	3	4	2	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	85
39	Es	3	4	1	3	3	4	1	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	88
40	Jh	3	3	2	3	2	4	1	4	4	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	85
41	Bd	3	3	2	4	3	4	1	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	89
42	Rd	3	3	2	4	4	4	1	3	4	3	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	94
43	Hr	4	4	2	4	2	4	1	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	97
44	Id	3	3	2	4	1	3	1	2	4	3	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	86
45	Cp	3	4	2	3	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	84	
46	Bb	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	1	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	87	
47	Kv	3	3	2	4	2	4	1	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	88	
48	Jd	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	1	4	2	2	1	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	84	
49	Fn	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	93	
50	Ad	4	4	2	3	4	3	1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	93

Lampiran 6. Reliabilitas Skala *Organizational Citizenship behavior*

Reliability

Scale: Organizational Citizenship Behavior

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,40	,535	50
aitem_2	3,30	,647	50
aitem_3	3,44	,541	50
aitem_4	2,20	,756	50
aitem_5	3,14	,495	50

aitem_6	2,44	,705	50
aitem_7	3,14	,572	50
aitem_8	3,14	,670	50
aitem_9	3,38	,697	50
aitem_10	1,72	,757	50
aitem_11	3,04	,669	50
aitem_12	3,06	,620	50
aitem_13	2,48	,735	50
aitem_14	3,68	,471	50
aitem_15	3,52	,544	50
aitem_16	3,50	,505	50
aitem_17	2,22	,910	50
aitem_18	2,94	,740	50
aitem_19	3,62	,567	50
aitem_20	2,14	,670	50
aitem_21	3,36	,663	50
aitem_22	2,78	,815	50
aitem_23	2,96	,832	50
aitem_24	3,40	,571	50
aitem_25	2,24	,894	50
aitem_26	3,38	,725	50
aitem_27	3,66	,479	50
aitem_28	3,52	,505	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	81,40	64,327	,386	,843
aitem_2	81,50	65,031	,237	,848
aitem_3	81,36	62,970	,543	,839
aitem_4	82,60	66,898	,036	,855
aitem_5	81,66	64,392	,413	,843
aitem_6	82,36	63,215	,376	,843
aitem_7	81,66	63,045	,501	,840
aitem_8	81,66	63,045	,416	,842
aitem_9	81,42	62,289	,468	,840
aitem_10	83,08	62,075	,442	,841
aitem_11	81,76	63,084	,413	,842
aitem_12	81,74	61,747	,594	,837
aitem_13	82,32	67,161	,018	,856
aitem_14	81,12	64,189	,464	,842
aitem_15	81,28	63,144	,518	,840
aitem_16	81,30	63,602	,504	,841
aitem_17	82,58	63,147	,273	,849
aitem_18	81,86	63,266	,349	,844
aitem_19	81,18	64,028	,393	,843
aitem_20	82,66	61,780	,540	,838
aitem_21	81,44	61,680	,557	,838
aitem_22	82,02	61,898	,417	,842
aitem_23	81,84	60,545	,516	,838
aitem_24	81,40	63,755	,420	,842
aitem_25	82,56	69,802	-,180	,866
aitem_26	81,42	61,351	,532	,838
aitem_27	81,14	63,837	,504	,841

aitem_28	81,28	62,940	,590	,839
----------	-------	--------	------	------

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
84,80	67,918	8,241	28



Lampiran 7. Hasil ANOVA

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)	3038,513	25	121,541	3,883	,001
Between Groups	802,410	1	802,410	25,637	,000
Organizational Citizenship Behavior * Kepuasan Kerja	2236,103	24	93,171	2,977	,089
Deviation from Linearity					
Within Groups	751,167	24	31,299		
Total	3789,680	49			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Organizational Citizenship Behavior * Kepuasan Kerja	,460	,212	,895	,802

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolem Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7300188, 7365978, 7364348 📠 (061) 7398012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Sellaubudi 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 : 153/FPSI/01.10/VIII/2020 Medan, 25 Agustus 2020
 Lampiran :-
 Hal : Pengambilan Data

Yth. Pimpinan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto & Rekan
Medan
Di
Tempat

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

Nama : Shofia Balqis
 NPM : 168600072
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto & Rekan Medan, Jl. J. S. Parman No. 188J, Medan Petisah guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto & Rekan Medan"*.

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

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

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


 Wakil Dekan Bidang Akademik,
Laili Alifia, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
 - Mahasiswa Yhs
 - Arsip



Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian

TOTO SUHARTO & REKAN
Business & Property Valuer
CABANG MEDAN
Keputusan Menteri Keuangan No. 696/KM/1/2017
Bidang Jasa Penilaian Properti Zedendafwa (PZ)
Wilayah Kerja : Provinsi Sumatera Utara

No. 01/SK-TNR/IX/2020

Kepada Yth :
Wakil Bidang Akademik
Fakultas Bidang Akademik
Jurusan Psikologi
Fakultas Medan Area

Di
Tempat

Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Dengan Hormat,
Menanggapi surat saudara Nomor. 153/FPSI/01.10/VIII/2020, Tanggal 25 Agustus 2020, Perihal Pengambilan data untuk penelitian di kantor kami, setelah kami pertimbangkan untuk tujuan pendidikan maka kami menerima dan bersedia memberikan data yang dibutuhkan oleh saudara.

Nama : Shofia Balqis
NPM : 16860072
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Dan saudara diatas telah selesai melakukan pengambilan data data yang dibutuhkan dari tanggal 31 Agustus 2020 sampai dengan 4 September 2020, di Kantor Jasa Penilai Publik Toto Suharto & Rekan Cabang Medan.

Demikian kami sampaikan surat keterangan ini, semoga dapat dipergunakan semestinya.

Medan 7 September 2020
Hormat Kami,
KJPP Toto Suharto & Rekan
Cabang Medan

Dede Eriko
Dede Eriko, ST, MAPPI Cert.
Pimpinan Cabang

Cabang Medan :
Jl. S. Parman Dalam No. 198 J
Kel. Pektih Tengah, Kec. Medan Petisah
Medan-20112
Telp : +621-457 2626
Fax : +621-457 2676
Website : <http://www.tsr.co.id>
Email : tsr.medan@tsr.co.id
0368

Kantor Pusat:
Jalan Hayami Vajid No. 1-RI, Jakarta 10120 INDONESIA
Telp. : +62 21-345 6783
Fak. : +62 21-381 3415, +62 21-350 6166

Kantor Cabang:

- Pekanbaru (P)
- Palembang (P)
- Bogor (P&B)
- Sukabumi (PS)
- Surabaya (F)
- Makassar (P)
- Batam (PS)
- Lampung (PS)
- Bekasi (P)
- Tegay (PS)
- Denpasar (P)
- Manado (PS)
- Medan (PS)
- Serang (PS)
- Bengkulu (PS)
- Samrang (PS)
- Balikpapan (PS)