

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR***
(Studi Empiris pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan di
Kabupaten Temanggung)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-1



Disusun Oleh:
Ana Anisa
15.0101.0211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2019**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR***
**(Studi Empiris pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan di
Kabupaten Temanggung)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Magelang**

Disusun oleh:
Ana Anisa
15.0101.0211

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN, FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
TAHUN 2019**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR***
(Studi Empiris Pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Ana Anisa

NPM 15.0101.0211

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal **15 Agustus 2019**

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

Drs. Dahli Suhaeli, MM

Pembimbing I



Fritzina Anisa, S.E., M.B.A

Pembimbing II

Tim Penguji

Muhdiyanto, S.E., M.Si

Ketua

Diesyana Ajeng P., S.E., M.Sc

Sekretaris

Fritzina Anisa, S.E., M.B.A

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal **23 AUG 2019**



Dra. Marlina Kurnia, MM

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Anisa
NIM : 14.0101.0211
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR*
(Studi Empiris pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten
Temanggung)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Magelang, 29 Juli 2019

Pembuat Pernyataan,



Ana Anisa

NIM. 15.0101.0211

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ana Anisa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Temanggung, 10 Desember 1995
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat rumah : Grogol Kutoanyar Rt 05 Rw 02, Kedu,
Temanggung, Jawa Tengah
Alamat Email : Anaanisa318@gmail.com

Pendidikan Formal
Sekolah Dasar (2003-2009) : SD Remaja Parakan
SMP (2009-2012) : SMP Remaja Parakan
SMA (2012-2015) : SMA Negeri 1 Parakan
Perguruan Tinggi (2015-2019) : S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Magelang

Magelang, 9 Juli 2019

Peneliti



Ana Anisa
NPM. 15.0101.0211

MOTTO

“Adapun salah satu pekerjaan terpenting manusia, yang membuat bias ditandai sebagai makhluk bernama manusia adalah berpikir”

(Emha Ainun Nadjib)

“Cukuplah Allah sebagai penolong kami dan Allah adalah sebaik-baiknya pelindung”

(Q.S Ali Imran:173”

“Man Jadda Wajada (Barang siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil”

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu amat baik bagimu, dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu padahal itu amat buruk bagimu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZHENSHP BEHAVIOR (Studi Empiris pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung)”**. Skripsi disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kenadala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Eko Muh. Widodo, M.T., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dra. Marlina Kurnia, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Mulato Santoso, SE.,M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Magelang.
4. Drs. Dahli Suhaeli, MM dan Fritina Anisa, SE.,MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan skripsi.
5. Fritina Anisa, SE.,MBA selaku wali studi Manajemen 2015
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan bekal ilmu dan melayani dengan baik.
7. Kedua orang tuaku Bapak Asrori dan Ibu Yanti, adik, kakak, saudara saudara yang tak pernah putus memanjatkan doa dan memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam mendukungku menyelesaikan studi dan menggapai cita-cita untuk memenuhi harapan keluarga.
8. Handal Bayu Trihatmaja selaku calon teman hidup saya yang selalu mendukung, mensupport dalam pengerjaan penelitian skripsi
9. Sahabat-sahabatku Nia Astining Dewi, Erina Zulliana, dan Regina Hanifah.
10. Teman-teman seperjuangan kuliah Program Studi Manajemen angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Kepada seluruh pihak yang ikut membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Magelang, 29 Juli 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ana Anisa', written in a cursive style.

Ana Anisa
NIM 15.0101.0211

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	9
A. Telaah Teori	9
1. Teori Atribusi	9
2. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	10
3. Kepuasan Kerja.....	13
4. Komitmen Organisasi.....	16
5. Motivasi Kerja.....	18
B. Telaah Penelitian Terdahulu.....	20
C. Perumusan Hipotesis	22
D. Model Penelitian	26
BAB III METODA PENELITIAN	27
A. Populasi Dan Sampel	27
B. Data Penelitian	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	30
D. Pengukuran Variabel	32
E. Metoda Uji Instrumen Penelitian	33
F. Metode Analisis Data	34
G. Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Statistik Deskriptif Data	39
B. Statistik Deskriptif Responden.....	40
C. Uji Kualitas Data.....	41
D. Uji Analisis Data	42
E. Pembahasan.....	47

BAB V KESIMPULAN	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Keterbatasan Penelitian	52
C. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner	39
Tabel 4.2 Tabel Deskriptif Responden.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 3.1 Kurva normal uji F	37
Gambar 3.2 Kurva normal uji t	38
Gambar 4.1 Kurva Normal Uji F	44
Gambar 4.2 Nilai Kritis Uji t Kepuasan Kerja.....	45
Gambar 4.3 Nilai Kritis Uji t Variabel Komitmen Organisasi.....	46
Gambar 4.4 Nilai Kritis Uji t Variabel Motivasi Kerja.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian	58
Lampiran 2. Data Tabulasi Kuesioner	62
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	63
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	66
Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Regresi	69
Lampiran 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	70
Lampiran 7. Hasil Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F).....	71
Lampiran 8. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	72
Lampiran 9. Tabel R	73
Lampiran 10. T Tabel.....	74
Lampiran 11. F Tabel.....	75

ABSTRAK

**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Motivasi Kerja Terhadap
Organization Citizenship Behavior
(Studi Empiris Pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan Kabupaten
Temanggung)**

**Oleh:
Ana Anisa**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior* baik secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 30 karyawan dengan sampling jenuh. Alat analisis yang digunakan yaitu SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*. Motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organization Citizenship Behavior*.

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dan Organization Citizenship Behavior

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu organisasi, sebab keberhasilan suatu organisasi dapat berjalan apabila kinerja sumber daya manusia bisa berjalan dengan baik. Dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan membawa organisasi bisa menjadi lebih maju, maka agar tujuan perusahaan bisa tercapai dibutuhkan peran lebih dari karyawan terhadap organisasi. Dalam suatu perusahaan karyawan diharapkan bisa bekerja lebih optimal, tidak hanya bekerja sesuai pekerjaannya saja tetapi bisa melakukan hal lebih atau ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, saling memberikan saran, berpartisipasi aktif serta bisa memberikan layanan ekstra terhadap pelanggan. Sikap sukarela tanpa ada tuntutan atau paksaan atas pekerjaan tersebut dinamakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. OCB merupakan perilaku karyawan melebihi tugas dalam pekerjaannya, tidak secara langsung mempengaruhi sistem *reward* atau gaji, namun merupakan salah satu perilaku yang menjadi kewajiban sebagai karyawan untuk mendukung fungsi dari organisasi itu sendiri.

Faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB diantaranya adalah kepuasan kerja. Menurut Sani (2013), kepuasan kerja adalah sikap terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara jumlah imbalan yang diterima pekerja dan jumlah imbalan yang mereka yakini harus diterima. Sikap dari kepuasan kerja akan lebih mudah menimbulkan peran OCB bila karyawan merasakan

kepuasan dalam bekerja, sehingga karyawan dapat berperan lebih dari peran OCB.

Komitmen organisasional juga mempengaruhi OCB. Komitmen organisasional merupakan identifikasi rasa, keterlibatan, dan loyalitas yang ditampakkan oleh pegawai terhadap organisasi yang menjadi tempatnya untuk mengabdikan dan bekerja menurut Suwatno dan Priansa (2014:232). Rendahnya komitmen organisasi, mencerminkan kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menjalankan tugasnya. Mempersoalkan komitmen sama dengan mempersoalkan tanggung jawab. Menurut Riady (2009) karyawan yang memiliki komitmen rendah dapat ditunjukkan dengan tidak adanya semangat kerja karyawan, *absenteeism* (tingkat absensi) dan keterlambatan tinggi, disiplin kerja yang rendah, menurunnya prestasi kerja dan tidak menutup kemungkinan terjadinya pemogokan kerja, *turn over* (pindah kerja). Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan bersungguh-sungguh dalam bekerja dan memiliki sikap yang lebih terhadap organisasi.

Selain itu motivasi juga mempengaruhi seseorang melakukan OCB. Motivasi merupakan indikator yang mampu membuat seorang pekerja lebih semangat dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja, atau dengan kata lain pendorong semangat kerja (Indy Dan Handoyo, 2013). Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang didorong oleh suatu kekuasaan dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi.

Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat ataupun suatu badan usaha yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur, koperasi berperan sebagai pendorong dalam pertumbuhan ekonomi. Koperasi perlu membangun lebih dirinya agar bisa mandiri dan kuat dengan prinsip dari pendirian koperasi ini yaitu atas azas kekeluargaan sehingga bisa menjadi soko guru perekonomian nasional.

Perkembangan koperasi di Temanggung saat ini semakin pesat, didukung oleh perkembangan usaha kecil dan menengah (UKM. Dari tahun 2013-2018 memperoleh presentase, jumlah Koperasi Aktif (95.96 %) Presentase jumlah pembinaan pengelolaan koperasi (64,41%). Cakupan Presentase jumlah koperasi aktif mencapai 98%, jumlah keseluruhan koperasi yang ada di Kabupaten Temanggung adalah 602 koperasi, yang tidak aktif ada 78 koperasi dan yang aktif sudah 524 koperasi, untuk memenuhi target 100% maka terus di tingkatkan setiap tahunnya. Koperasi Tunas Harapan merupakan salah satu koperasi aktif di kota Temanggung, seiring dengan meningkatnya perekonomian masyarakat di Temanggung, koperasi diharapkan dapat membantu didalam penyediaan dana untuk membiayai dan mengembangkan usaha industri, pertanian, perdagangan maupun sektor non keuangan lainnya.

ketidakpuasan dirasakan dari pegawai menimbulkan perbedaan persepsi kepuasan kerja sehingga timbul ketidakcocokan antar beberapa pegawai, kurangnya perhatian manajemen terhadap apa yang diperoleh atau dikumpulkan seorang karyawan, minimnya motivasi yang diberikan kepada karyawan dalam melakukan pekerjaannya, menimbulkan ketidakpedulian

terhadap rekan kerjanya dan mereka menjadi enggan menunjukkan perilaku OCB.

Dalam hal ini masih ada permasalahan pada komitmen pegawai terhadap tanggung jawabnya dilihat dari permasalahan yang ada seperti rendahnya semangat kerja dan kurangnya tanggung jawab pada jam kerja yang dilihat dari masih banyaknya pegawai yang mengobrol diluar topik dan tugas pekerjaan ketika jam kerja. Pegawai cenderung bermalas-malasan dalam bekerja selain itu pegawai juga cenderung untuk menyelesaikan suatu pekerjaan jika pimpinan sudah meminta hasil pekerjaannya dan dikerjakan dalam keadaan sudah mendesak dan hasilnya menjadi kurang maksimal, sedangkan pekerjaan mereka masih banyak yang belum terselesaikan yang berimplikasi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka akan menjadi sangat penting dan dipandang perlu untuk melakukan sebuah penelitian, dalam hal ini bagaimanakah meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seorang karyawan melalui kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja yang diterapkan oleh manajemen dan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya perumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Apakah kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja berpengaruh secara silmultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
4. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
3. Menguji dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
4. Menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis bagi pihak-pihak yang memerlukan. Adapun manfaat yang diharapkan tersebut adalah:

1. Teoretis

- a. Mendapatkan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
- b. Sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya, sehingga apa yang menjadi kekurangan penelitian dapat disempurnakan dan dikembangkan pada penelitian selanjutnya

2. Praktis

- a. Manfaat bagi pegawai, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerjanya.
- b. Manfaat bagi pimpinan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk meningkatkan pembinaan kepada pegawai atau anggotanya.

E. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab di mana antara bab yang satu dengan bab yang lainnya merupakan satu komponen yang saling berkaitan.

Sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada para pembaca mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis

Bab ini mengemukakan teori-teori yang mendasari analisis data yang diambil dari beberapa literature pustaka dan hasil penelitian terdahulu dengan membandingkan dan menarik kesimpulan hasil penelitian terdahulu yang diambil dari jurnal dan skripsi sebelumnya serta menguraikan tentang pengembangan hipotesis dan model penelitian, mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior*.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian ini akan diuraikan mulai dari objek penelitian, populasi dan sampel, jenis data, uji data, metode analisis data yang digunakan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan menguraikan hasil statistik deskriptif variabel penelitian, serta pengujian validitas dan realibilitas beserta hasil pengujian hipotesis. Dalam bab ini juga akan menjawab secara ilmiah apa yang menjadi tujuan atau rumusan masalah penelitian.

Bab V : Kesimpulan

Dalam bab ini merupakan bagian akhir dari penyusunan skripsi di mana akan mengemukakan kesimpulan dari hasil dan pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Telaah Teori

Penelitian ini mempunyai tinjauan pustaka untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitiannya, meliputi:

1. Teori Atribusi

Dalam melakukan penelitian membutuhkan teori dan landasan yang kuat untuk mendapatkan hasil yang optimal. Penelitian ini menggunakan Teori Atribusi, karena teori ini digunakan untuk mempelajari tentang bagaimana perilaku seseorang. Menurut Fritz Heider (1958) dalam Semy Pesireron sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana seseorang menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter sikap, dll ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2010). Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami.

Teori atribusi dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap

atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Fritz Heider (1958) juga menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) itu bersama-sama menentukan perilaku manusia. Dia menekankan bahwa merasakan secara tidak langsung adalah determinan paling penting untuk perilaku.

Pada penelitian ini teori atribusi digunakan sebagai dasar analisis penelitian dikarenakan teori ini menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami dan melihat hubungan antara perilaku dengan lingkungan terdapat hubungan yang saling memengaruhi, begitu juga dengan *organizational citizenship behavior* dapat dilakukan karyawan atas tingkat kepuasan kerja, komitmen dalam organisasi dan motivasi kerja di perusahaan. Ketika karyawan puas dalam bekerja, merasa mempunyai tanggung jawab dalam perusahaan dan didukung oleh pemimpinnya, maka akan memberikan tingkat *organizational citizenship behavior* yang tinggi. Karyawan akan bertanggung jawab dalam bekerja, bersemangat dalam pekerjaannya.

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Schultz (dalam Prihatsanti, 2010) menyatakan bahwa OCB merupakan usaha ekstra karyawan yang melebihi tugas dari

pekerjaannya. Meningkatkan sikap sukarela (Organizational Citizenship Behavior) kesetiap karyawan dapat meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik dan agar tujuan dari organisasi itu sendiri dapat tercapai.

Menurut Organ dalam Titisari (2014:6) OCB (Organizational Citizenship Behavior) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan. Pengertian OCB dalam Titisari (2014:5) Organizational Citizenship Behavior merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Dengan kata lain OCB merupakan tindakan atau kontribusi dari karyawan yang melebihi permintaan dari perusahaan.

Menurut Katz dan Kahn (2012:495) bahwa OCB yang ditunjukkan oleh karyawan sangat bernilai bagi organisasi dan dapat berkontribusi terhadap efektivitas kinerja karyawan, menciptakan kompetensi lebih besar bagi karyawan serta cara terbaik dalam memperoleh keunggulan bersaing tanpa biaya yang lebih tinggi. OCB dapat didefinisikan sebagai perilaku atau individu yang bebas, yang tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward* dan mampu meningkatkan fungsi efektif organisasi Organ (1988) dalam Chiang dan Hsieh (2012).

b. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ (1998) dalam Titisari (2014: 7-8), *organizational citizenship behavior* memiliki lima indikator yaitu:

1) *Altruism* (Perilaku menolong)

Merupakan perilaku menolong orang yang secara sengaja dilakukan secara spesifik oleh seseorang didalam sebuah organisasi yang berkaitan dengan tugas atau masalah.

2) *Conscientiousness*

Adalah perilaku yang menguntungkan sebuah organisasi, seperti mematuhi aturan-aturan serta nilai-nilai yang ada didalam organisasi. Ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan, misalnya efisiensi penggunaan waktu dan melampaui harapan, perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan.

3) *Sportsmanship*

Merupakan perilaku toleransi pada situasi yang kurang ideal ditempat kerja tanpa mengeluhkan kondisi tersebut.

4) *Courtesy*

Yaitu menjadi sadar dan hormat pada hak-hak orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah.

5) *Civic virtue*

Merupakan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi).

3. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Priansa (2014:291) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya sikap ini dicerminkan oleh moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Edy Sutrisno (2014:75) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dan tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Menurut Wibowo (2013:501) kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan yang sangat diharapkan oleh manager, oleh sebab itu manager perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Rivai (2009) mengemukakan kepuasan kerja pada

dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Menurut Robbins (2015:170) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Smith dalam Soegandhi et.al (2013:2) indikator-indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang karyawan adalah:

1) Pekerjaan itu sendiri (work it self)

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

2) Atasan (supervision)

Atasan yang baik adalah atasan yang menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan dapat dianggap sebagai figure ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

3) Teman kerja (Workers)

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

4) Promosi (Promotion)

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

5) Gaji/Upah (Pay)

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

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Andi (2012) ada empat faktor yang kondusif bagi tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi, yaitu:

1) Pekerjaan yang secara mental menantang

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

2) Imbalan yang wajar

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

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

3) Kondisi lingkungan kerja yang mendukung

Banyak studi yang menunjukkan bahwa para karyawan lebih menyukai lingkungan yang aman dan nyaman. Selain itu kebanyakan karyawan lebih suka bekerja tidak jauh dari rumah, dalam fasilitas bersih dan relatif modern dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

4) Rekan kerja yang suportif

Bagi sebagian karyawan kerja juga dapat mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak heran jika seorang karyawan memiliki rekan kerja yang suportif dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

4. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah sebagai keadaan dalam dimana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dengan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tersebut (Güven dalam Putu dan Ayu, 2016). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi akan melakukan pekerjaan secara tanggung jawab dan sungguh-sungguh, namun jika karyawan memiliki komitmen yang rendah maka akan mencerminkan kurang tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Sedangkan Mathis dan

Jackson dalam Andi (2012) mendefinisikan komitmen organisasional dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan perusahaan dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut.

b. Dimensi Komitmen Organisasional

Menurut Robbins dan Judge dalam Zelvia (2015), Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Tiga dimensi terpisah komitmen organisasional adalah:

- 1) Komitmen afektif (*affective commitment*): yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai- nilainya.
- 2) Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*): yaitu nilai ekonomi yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Seorang karyawan mungkin berkomitmen kepada pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan merasa bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarganya.

- 3) Komitmen normatif (normative commitment): yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan- alasan moral atau etis

5. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa inggris, sering disepadankan dengan motivation yang berarti pemberian motif, penimbulan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan (Suwatno dan Priansa, 2011:171).

George dan Jones (2005) dalam Sutanto dan Wijanto (2013) mengatakan bahwa motivasi kerja dapat diartikan sebagai suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang menentukan arah dari perilaku seseorang, tingkat usaha dan tingkat kegigihan dalam menghadapi suatu masalah. Ernest J. McCormick mendefinisikan motivasi kerja sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. (Mangkunegara, 2011:94).

Menurut Veithzal Rivai (2011:839), motivasi adalah kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja. Motivasi kerja adalah suatu kondisi yang menimbulkan dorongan atau

membangkitkan semangat kerja seorang karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

b. Prinsip-Prinsip dalam Motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi kerja karyawan menurut Anwar (2009:61), yaitu:

1) Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2) Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

3) Prinsip mengakui andil bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil didalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

4) Prinsip pendelegasian wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

5) Prinsip memberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, alam memotivasi pegawai bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

c. Dimensi motivasi kerja

Menurut wibowo (2011:162), dimensi dan indikator motivasi adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan untuk berprestasi
- 2) Kebutuhan memperluas pergaulan
- 3) Kebutuhan untuk menguasai sesuatu pekerjaan

B. Telaah Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan OCB telah banyak dilakukan di Indonesia. Penelitian-penelitian tersebut meneliti berbagai macam indikator untuk mengetahui pengukuran OCB. Berikut ini beberpa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Tabel 2.1
Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Diah, Maria, dan Heru (2016)	Independen: kepuasan, lingkungan kerja, loyalitas Dependen: OCB	Secara bersama kepuasan, lingkungan kerja dan loyalitas berpengaruh terhadap OCB, jika kepuasan, lingkungan kerja, loyalitas meningkat maka OCB juga akan meningkat

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Paramita dan Suwandana (2017)	Independen: kepuasan kerja, komitmen organisasi Dependen: OCB	Secara simultan variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi menunjukkan pengaruh yang signifikan positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
3.	Novan dan Susanto (2018)	Independen: kepuasan kerja, motivasi kerja Dependen: OCB	Kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
4.	Ayu, Marlia dan Sofia (2018)	Independen: Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen organisasi Dependen: OCB	Budaya organisasi berpengaruh terhadap OCB, Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap OCB, Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen organisasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap OCB.
5.	Danis, et al.,(2015)	Independen: Motivasi Kerja dan Loyalitas Kerja Dependen: OCB	Motivasi kerja dan loyalitas kerja terhadap OCB berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif.
6.	Yohanas (2015)	Independen: Budaya Organisasi, Kemampuan kerja dan Komitmen Organisasi Dependen: OCB	Secara parsial Budaya organisasi, kemampuan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Budaya Organisasi, Kemampuan kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh

No	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			secara simultan terhadap OCB
7.	Nio dan Eddy (2015)	Independen: Motivasi dan Kepuasan kerja Dependen: OCB	Motivasi berpengaruh signifikan terhadap OCB, Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Motivasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap OCB.
8.	Yuliana, Bernhard dan Debry (2017)	Independen: Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Dependen: OCB	Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Komitmen organisasi berpengaruh negatif tidak signifikan.
9.	Novan dan Susanto (2018)	Independen: Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Dependen: OCB	Kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh secara simultan terhadap OCB

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang disampaikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational citizenship behavior sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan memberikan keuntungan bagi organisasi. Karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut akan memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, di

samping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya. Untuk memunculkan OCB pada karyawan tentunya karyawan harus merasa puas terlebih dahulu. Kepuasan kerja adalah ketika seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan Wilson Bangun (2012: 327). Selain itu hal lain yang menjadi perilaku karyawan yang berdampak positif bagi perusahaan yaitu komitmen. Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi.

Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya sendiri dengan organisasi dan bagaimana individu tersebut terikat dengan tujuan-tujuan dari organisasi. Untuk meningkatkan komitmen karyawan, para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja. Organisasi yang memiliki karyawan yang merasa puas terhadap organisasinya cenderung akan menjadi lebih efektif dan lebih produktif dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas (Naqvi et al., 2013). Selain itu motivasi kerja juga akan mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam kerjanya. Jadi dapat dilihat bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB)

H1: Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka, (Robbins dalam Gita, dkk, 2012).

Ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Balasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) dari organisasi dan perilaku seperti *Organizational Citizenship Behavior*, (Konovsky & Pugh dalam Gita, dkk, 2012).

H2: Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3. Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior selain disebut *the extra role behavior* juga merupakan salah satu kategori yang penting bagi efektivitas dan efisiensi organisasi. Perilaku tersebut bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi sebagai wujud kepuasan berdasarkan performance dan tidak diperintahkan secara formal serta tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward* formal. Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi, karena bagaimanapun

prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi, (Smith, dkk dalam Prita, 2010).

Studi empiris yang dilakukan Morrison, dkk yang dikutip dalam Prita (2010) mendukung hubungan yang terjadi antara komitmen organisasional dengan OCB. Pada penelitian yang pernah dilakukan, komitmen organisasional dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara komponen komitmen organisasi dengan OCB.

H3: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

4. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

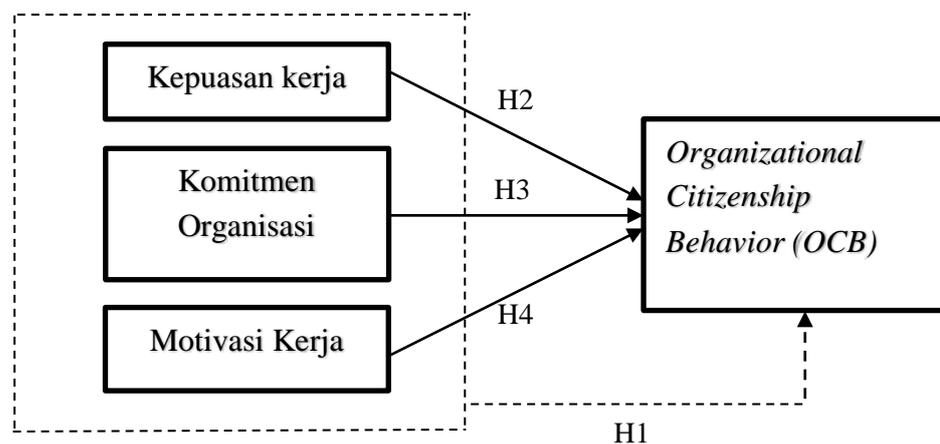
Faktor lainnya yang mempengaruhi OCB, yaitu Motivasi kerja. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Motivasi kerja dapat diartikan sebagai suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mencapai prestasi dengan predikat terpuji, (Mangkuprawira, 2009). Sedangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bagaimana reaksi perilaku individu dalam lingkungan kerjanya. Berdasarkan pengertian, maka motivasi kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) apabila motivasi dari masing-masing individu karyawan tinggi, akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi pula, yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi berupa kinerja yang baik. Karyawan berharap perusahaan dapat

memenuhi setiap kebutuhannya, dimana hal itu dapat meningkatkan produktifitas karyawan.

H4: Motivasi kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

D. Model Penelitian

Model penelitian yaitu suatu tinjauan mengenai apa yang diteliti dan dituangkan dalam sebuah bagan yang menjadi alur pemikiran penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh variabel independen yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior*. Maka dapat digambarkan sebuah model penelitian, sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Penelitian

Keterangan:

- > : Secara parsial
- - - - -> : Secara simultan

BAB III METODA PENELITIAN

A. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas subyek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012:61). Adapun yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di koperasi Tunas Harapan di kabupaten Temanggung sebanyak 33 orang, yang menjadi objek penelitian ini dibatasi dengan yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014:116). Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik sampling jenuh. Menurut (Sugiyono, 2012:97) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sama dengan populasi yaitu karyawan di Koperasi Tunas Harapan di Temanggung, yang berjumlah 33 karyawan.

B. Data Penelitian

1. Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya untuk keperluan penelitian. Data primer diperoleh melalui: (1) wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab dan sistematis serta berlandaskan pada tujuan penelitian. (2) kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh responden, berisi tentang variabel yang diteliti yaitu: kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan data sekunder adalah data yang telah dipublikasikan. Data ini diperlukan untuk mendukung penelitian yang meliputi data karyawan dan profil instansi.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran daftar pertanyaan atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan sekumpulan pernyataan tertulis yang disusun untuk memperoleh jawaban responden berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dan *organizational citizenship behavior*.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner adalah metode pengambilan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini peneliti membagi angket langsung kepada karyawan koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Isi kuesioner terdiri dari:

- 1) Identitas responden, yaitu mengenai jenis kelamin, usia, dan lama berkerja.
- 2) Pertanyaan mengenai tanggapan responden terhadap variabel: kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

b. Studi Kepustakaan

Metode pengambilan data ini yaitu dengan cara membaca, mempelajari, mengutip, beberapa pendapat dari berbagai sumber buku, internet dan dari sumber lainnya yang digunakan sebagai bahan teori. Dalam penelitian ini studi kepustakaan yang diperoleh digunakan sebagai teori dasar serta pembelajaran tentang kepuasan kerja,

komitmen organisasi, motivasi kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik. Definisi operasional penelitian ini diuraikan terinci menurut masing-masing variabel, yaitu variabel yang didefinisikan sebagai berikut:

1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku yang ditunjukkan karyawan dan dilakukan secara sukarela di luar *job description formal* sebagai anggota organisasi dalam bentuk perilaku kooperatif, suka menolong, bijaksana, penuh ketaatan dan menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap organisasi. Pengukuran terhadap variabel-variabel *Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada indikator-indikator (Organ 1988, dalam Priansa 2014) sebagai berikut:

- a. *Altruism* yang memiliki karakteristik perilaku menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya tanpa ada paksaan.
- b. *Conscientiousness* melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan
- c. *Civic virtue* menunjukkan partisipasi karyawan secara sukarela yang mendukung fungsi-fungsi organisasi.

- d. *Courtesy* meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
- e. *Sportmanship* sportivitas seorang pekerja dalam menghadapi permasalahan dan keadaan yang berkaitan dengan perusahaan.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang dijalannya, terkait yang diinginkan karyawan terhadap pekerjaannya. Indikator pengukuran kepuasan kerja karyawan (Luthan 2004, dalam Sani dan Achmad 2013):

- a. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.
- b. Kepuasan terhadap pengawasan (supervisi)
- c. Kepuasan terhadap rekan kerja
- d. kesempatan promosi
- e. Kepuasan terhadap gaji dan insentif

3. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasional adalah persepsi karyawan terkait dengan apa yang ingin dilakukan, apa yang perlu dilakukan dan apa yang harus dilakukan untuk tujuan kesejahteraan dalam sebuah organisasi. Indikator variabelnya adalah (Mowday et.al dalam Sopiah 2008):

- a. Kebiasaan bekerja dengan penuh dedikasi.
- b. Bangga bahwa perusahaan tempat kerja adalah baik.
- c. Nilai yang berlaku sesuai dengan nilai pribadi.
- d. Keyakinan pada kemampuan diri sendiri.

- e. Perusahaan tempat bekerja mempunyai nilai lebih dari yang lain.

4. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan semangat kerja yang ada pada karyawan agar dapat bekerja untuk mencapai tujuan. Indikator penelitian meliputi (Syahyuti, 2010):

- a. Dorongan mencapai tujuan
- b. Semangat kerja
- c. Inisiatif dan kreatifitas
- d. Rasa tanggung jawab
- e. Variabel Penelitian

D. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert. Sugiyono (2014:93) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social dengan lima alternatif jawaban. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden. Pengukuran instrumen yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan pengisian kuesioner yang disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Masing-masing pertanyaan mempunyai skor atau nilai yang berbeda-beda dan responden diminta mengisi daftar pertanyaan tersebut dengan cara memberi tanda (√) pada lembar jawab kuesioner. Kriteria pemberian skor untuk alternatif jawaban setiap item

sebagai berikut: Kuesioner yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan kuesioner 1-5 yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1
2. Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
3. N (N) dengan nilai 3
4. Setuju (S) dengan nilai 4
5. Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5.

E. Metoda Uji Instrumen Penelitian

Dengan menggunakan instrument yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel, Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut Ghozali (2009:49) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ (dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ (dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2009:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS 23 dengan uji statistik Cronbach Alpha. Variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai crobanbach Alpha $>0,70$ sebaliknya, apabila nilai crobanbach Alpha $< 0,70$ maka dikatakan item tersebut kurang reliable.

F. Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:210) menyatakan bahwa analisis regresi berganda adalah alat analisis yang digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Hubungan antara variabel tersebut dapat diartikan melalui model matematika yang di sebut dengan model regresi. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari

variabel yang diteliti. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X_1 (kepuasan kerja), X_2 (komitmen organisasi), X_3 (motivasi kerja) dan Y (Organizational Citizenship Behavior) dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dengan keterangan variabel sebagai berikut:

$Y = \text{Organizational Citizenship Behavior}$

$A = \text{konstanta}$

$b_1, b_2, b_3 = \text{koefisien regresi}$

$X_1 = \text{kepuasan kerja}$

$X_2 = \text{komitmen organisasi}$

$X_3 = \text{Motivasi kerja}$

G. Pengujian Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya (variasi) nilai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi mempunyai rentang antara 0 sampai 1. Apabila nilai R^2 semakin mendekati angka 1 maka semakin bagus atau tepat model yang di pakai untuk mewakili hubungan yang sesungguhnya (Ghozali, 2009).

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (Ghozali, 2009). Pada penelitian ini lebih di fokuskan pada pengujian *goodness of the model* (baik buruknya model). Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan $k-1$ dan $n-k$ dengan model perhitungan untuk mencari nilai ketepatan pada *F tabel* dengan rumus yang digunakan sebagai berikut (Ghozali, 2009:74):

$$F = \frac{R^2 / k - 1}{1 - R^2 / (n - k)}$$

Keterangan :

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data

k : jumlah variabel bebas

Pengujian hipotesis uji F adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ bahwa secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

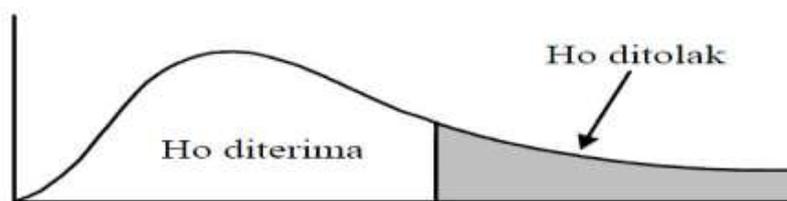
$H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0$ bahwa secara bersama-sama ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Hasil yang didapatkan dibandingkan dengan *F-tabel* sebagai berikut:

- a. Jika *F-hitung* > *F-tabel* maka H_0 diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Jika $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Gambar hitung nilai $F\text{ hitung}$ dengan $F\text{ tabel}$ sebagai berikut:



Gambar 3.1

Kurva normal uji F

3. Uji t (Parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji t adalah pengujian secara statistic untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Rumus uji t adalah sebagai berikut: (Ghozali, 2009 :77)

$$t_{\beta_s} = \frac{\beta}{SE(\beta)}$$

Keterangan :

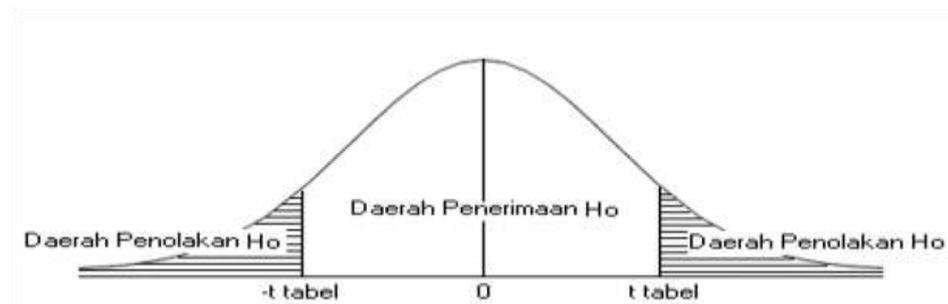
B : koefisien regresi variabel independen

$SE(\beta)$: standart error variabel independen

Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- $H_0 : \beta_k = 0$, bahwa variabel independen X_1, X_2 , dan X_3 secara parsial tidak ada pengaruh terhadap variabel dependen Y
- $H_0 : \beta_k \neq 0$, bahwa variabel independen X_1, X_2 , dan X_3 secara parsial ada pengaruh terhadap variabel dependen Y

Pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan tabel t dengan menggunakan uji 2 sisi dan nilai kebebasan (n-k), Gambar nilai t hitung dengan t tabel sebagai berikut :



Gambar 3.2
Kurva normal uji t

Hasil perhitungan tersebut kemudian dibandingkan dengan t tabel:

- a. Jika nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} < -t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima, maka ada pengaruh variabel dependen X_1, X_2 dan X_3 terhadap variabel dependen Y signifikan.
- b. Jika nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan $t\text{-hitung} > -t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak maka tidak ada pengaruh variabel independen X_1, X_2 dan X_3 terhadap variabel dependen Y tidak signifikan

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja terhadap *organization citizenship behavior* karyawan secara simultan dan parsial pada Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan motivasi kerja berpengaruh secara simultan pada *organization citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung.
2. Berdasarkan hipotesis kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *organization citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung.
3. Berdasarkan hipotesis komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organization citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung.
4. Berdasarkan hipotesis motivasi kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organization citizenship behavior* pada karyawan Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Hasil penelitian secara empiris sesuai dengan teori, namun penelitian ini hanya mengambil unsur-unsur kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dan *organization citizenship behavior*.
2. Ruang lingkup penelitian ini terbatas hanya mencakup Koperasi Tunas Harapan yang merupakan salah satu Koperasi yang berada di Kabupaten Temanggung dan data penelitian dikumpulkan hanya 30 orang karyawan Koperasi Tunas Harapan Kabupaten Temanggung
3. Penelitian ini belum maksimal di perusahaan tetapi setidaknya sudah memberikan informasi untuk perkembangan perusahaan kedepannya.

C. Saran

1. Penelitian selanjutnya:
 - a. Penelitian ini meliputi tiga variabel bebas yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja. Guna pengembangan ilmu pengetahuan, hendaknya penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen yang lain seperti lingkungan kerja.
 - b. Dalam penelitian ini ruang lingkungannya hanya mencakup Koperasi Tunas Harapan saja, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambah ruang lingkup lainnya, seperti beberapa Koperasi di Kabupaten Temanggung sehingga dapat menggambarkan Koperasi di Kabupaten Temanggung secara umum dan Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih sedikit hendaknya untuk penelitian selanjutnya

dapat menambah sampel dengan pengambilan data di luar Koperasi Tunas Harapan di Kabupaten Temanggung.

2. Perusahaan:

Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, maka pimpinan Koperasi Tunas Harapan di Temanggung sebaiknya lebih memperhatikan karyawan yang kurang bekerja dengan penuh tanggung jawab dengan menciptakan kegiatan *teamwork* (kerja tim) yang menyenangkan secara rutin dengan diadakannya *leader teamwork* yang selalu bergantian agar hubungan antar rekan kerja dapat terbina dengan baik yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pemimpin disarankan dapat menciptakan hubungan tenaga kerja yang positif baik antara atasan dengan karyawan maupun antara sesama karyawan, agar karyawan merasa nyaman dengan lingkungan kerja dan dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, N.E., Susanto, E.M. 2014. *Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Cv Supratex*. Agora, 2(1): 656-664.
- Abda Alif. *Pengaruh Motivasi Kerja, Pengembangan Karir Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Interveningpada Perusahaan Terminal Lpg*. Jurnal MIX, Volume VI, No. 2, Juni 2015. 291 – 309. Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Alberto Chandra Sanusi, dkk. *Tingkat organizational citizenship behavior (ocb) karyawan di four points seminyak*. Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas. Vol. 2, No. 1, April 2018
- Chiang, fan Chung dan Hsieh, Tsung-seng. (2012). “*The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior*”. International Journal of Hospitality and Management. 31(1):180-190.
- Dea Satya dkk.*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.(studi pada Karyawan Kusuma Agrowisata Divisi Hotel Kota Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 62 No. 2 September 2018|
- Deny Arianto. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Staff Pt Kepuh Kencana Arum Mojokerto*. jurnal Ilmu Manajemen Volume 5 Nomor 3 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.2017
- Febriani, 2016, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pt. Pelindo Iii (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya*. Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.19 No. 2.2016
- Gari Dessler. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 14. Jakarta : Salemba Empat
- Ghozali, Imam.2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*”. Semarang: UNDIP.
- Handoko T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPFE.
- Hartono, Jogiyanto,M.B.A.,Ak.2017.*Metode Penelitian Bisnis*.Yogyakarta:BPFE

- Hesty Dwi Febriani, 2016. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan PT. Pelindo Iii (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya*. Jurnal aplikasi administrasi. Volume 19. No 2. Desember 2016
- Imay Sudarno, Ario. 2018. *Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Psycho Idea. Tahun16. No.1. hal 51-58. ISSN 1673-1076
- Jati nurcahyo. 2013. *Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Perawat Rsd Panembahan Senopati Bantul*. Jurnal bisnis dan manajemen. Volume 13. No 1, hal 41-55
- Junaidi. 2010. *Tabel r (koefisien korelasi sederhana)*. <http://Junaidichaniago.wordpress.com>
- Junaidi. 2010. *Titik Persentase Distribusi F*. <http://Junaidichaniago.wordpress.com>
- Junaidi. 2010. *Titik Persentase Distribusi t*. <http://Junaidichaniago.wordpress.com>
- Luthan, F., 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mathis, R.L& J.H.Jackson.2006.*Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nurhayati, dkk. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior(Ocb)(Studi Kasus Pada Pt. Perwirabhakti Sentrasejahtera Di Kota Semarang)*. Journal of Management. Volume 2. No 2 maret 2016
- Novan, Susanto. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Perawat*. Hal 254-264. ISBN 978-602-50710-6-5.
- Oemar, Yohanas. 2015. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada BAPPEDA Kota Pekanbaru*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume. 11. No. PP. 65-67
- Otmo, F. J. 2013. *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organization Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Menara Agung*. Jurnal Manajemen. Volume 2. No. 1.

- Priansa, Donni. 2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ratnaningsih, S.Y. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap Organization Citizenship Behavior*. Jurnal Media Mahardhika. Volume. 11. No. Pp.113-138
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Soegandhi, Susanto & Setiawan.2013.*Pengaruh kepuasan kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational citizenship Behavior pada Karyawan PT.Surya Timur Sakti Jatim*.hal 1-12.
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&B*. Bandung:Alfabeta.
- Suwatno dan Donni Priansa. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasional*. Cv. Andi Offset Yogyakarta
- Sani & Achmat.2013. “*Role of justice. Organizational Commitment and job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior*” International Journal of Business and Management, Vol 8.15 2013:57-67
- Senja Ayu,dkk. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap organizational citizenship behaviorpada pegawai kantor X*. hal 1-15.
- Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Unika Prihatsanti,Kartika Sari Dewi. *Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Sd Negeri Di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo*. Jurnal Psikologi Undip Vol. 7, No. 1, April 2010.11-17
- Wibowo.2013.*Manajemen Kinerja*.Edisi Ketiga.Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.
- Wibowo (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada
- Wijaya, F.J. Dan Sutanto, E.M. 2014. *Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Organization Citizenship Behavior Di PT XYZ Surabaya*. Argora. Volume 2. No. 2. Pp. 1574-1579.

- Yuliana, dkk. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior pada pegawai kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara*.vol.6 No4. Hal 3138-3147.
- Zuhrah Nadima Ulfah Damri. *Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Biro Administrasi Pemerintahan Umum Provinsi Riau*. JOM Fekon, Vol. 4 No. 1 Februari 2017