

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris Pada Dealer Tunas Jaya Muntilan)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1



Disusun Oleh :
Faridatul Rohmah
NPM.16.0101.0153

**PROGAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris Pada Dealer Tunas Jaya Muntilan)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :
Faridatul Rohmah
NPM.16.0101.0153

**PROGAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

2020

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Empiris Pada Dealer Tunas Jaya Muntilan)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Faridatul Rohmah

NPM 16.0101.0153

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Agustus 2020.....

Susunan Tim Penguji

Pembimbing

Muhdiyanto, SE., M.Si

Pembimbing I

Diesyana Ajeng Pramesti, SE., M.Se

Pembimbing II

Tim Penguji

Dr. Rochiyati Murniningsih, SE., M.Si

Ketua

Muhdiyanto, SE., M.Si

Sekretaris

Drs. Muljono, MM

Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana S1

Tanggal, 07 SEP 2020



Dr. Marlina Kurnia, M.M
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faridatul Rohmah

NPM : 16.0101.0153

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Empiris Pada Dealer Tunas Jaya Muntilan)**

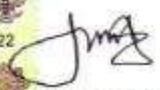
Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

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

Magelang, 14 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,




Faridatul Rohmah
NPM. 16.0101.0153

HALAMAN RIWAYAT HIDUP

Nama : Faridatul Rohmah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 6 Juli 1996
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Brajan Danurejo Mertoyudan Magelang
Alamat Email : Faridatulrohmah1@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar (2004-2010) : MI Trimaja
SMP (2010-2013) : SMP Negeri 2 Mertoyudan Magelang
SMA (2013-2016) : SMA Negeri 1 Candimulyo
Perguruan Tinggi (2016-2020) : S1 Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Magelang

Pendidikan Non Formal :

- *Basic Learning and Speaking Course* di UMMagelang Language Center.
- Pelatihan Dasar Keterampilan Komputer di UPT Pusat Komputer UMMagelang.

Pengalaman Organisasi

- Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai Anggota Divisi Minat Bakat (2017-2018)

Magelang, 14 Agustus 2020
Peneliti



Faridatul Rohmah
NIM. 16.0101.0153

MOTTO

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan, tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan”.

(Ali Bin Abi Thalib)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka mana kala kamu telah selesai (dari urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Belajarlah kalian ilmu untuk ketentraman dan ketenangan serta rendah hatilah pada orang yang kamu belajar darinya”

(HR. At-Tabrani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Sebagai Variabel Intervening (Dealer Tunas Jaya Muntilan)**"

Skripsi ini adalah 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. Kendala 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. Dr. Suliswiyadi, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dra. Marlina Kurnia, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Muhdiyanto, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang dan selaku dosen pembimbing.
4. Mulato Santosa, SE., M.Sc, selaku Kepala Program Studi Manajemen
5. Diesyana Ajeng Pramesti, S.E., M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran selama penyusunan skripsi
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan bekal ilmu kepada peneliti.
7. Segenap staff serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan pelayanan kepada kami.
8. Keluarga tercinta Bapak Romzi, Ibu Wardiyah serta kakak tercinta Siti Fadhilah dan Aswan Rifai yang telah memberikan keceriaan, semangat, dukungan dan doa.
9. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas kerjasama dan dukungan kepada peneliti.
10. Sahabat – sahabatku tercinta.

Magelang, 14 Agustus 2020
Peneliti,



Faridatul Rohmah
NIM.16.0101.0153

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	11
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Pengembangan Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Populasi dan Sampel.....	32
B. Data Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional dan Pengukurannya	33
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
F. Uji Model.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Sampel Penelitian	41
B. Statistik Deskriptif.....	42
C. Uji Kualitas Data	46
D. Analisis Regresi Linear Berganda	47
E. Uji Model.....	49
F. Pengujian Hipotesis	51
G. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Penyebaran Kuisisioner	41
Tabel 4. 2 Diskriptif Responden Statistik Deskriptif Responden	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	46
Tabel 4. 4 Data Hasil Analisis Data	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Persentase Kinerja Karyawan Mekanik Periode Bulan Januari-Desember 2019.....	3
Gambar 2. 1	Model Penelitian.....	31
Gambar 4. 1	Hasil Uji F persamaan 1	50
Gambar 4. 2	Hasil Uji F persamaan 2	50
Gambar 4. 3	Nilai kritis Kepuasan kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	52
Gambar 4. 4	Nilai kritis komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	52
Gambar 4. 5	Nilai kritis Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan	53
Gambar 4. 6	Nilai kritis Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	54
Gambar 4. 7	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan.....	55
Gambar 4. 8	Nilai Kritis Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kinerja Karyawan.....	56
Gambar 4. 9	Nilai Kritis Organizational Citizenship Behavior (OCB), Kepuasan Kerja, Kinerja karyawan	57
Gambar 4. 10	Model Diagram Akhir	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner.....	73
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	78
Lampiran 3	Statistic Deskriptif Data Penelitian.....	83
Lampiran 4	Uji Validitas.....	84
Lampiran 5	Uji Reliabilitas.....	88
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 1.....	89
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Persamaan 2.....	90
Lampiran 8	Hasil Uji R2.....	91
Lampiran 9	Hasil Uji F.....	92
Lampiran 10	Hasil Uji t.....	93
Lampiran 11	Nilai F Tabel.....	94
Lampiran 12	Nilai t Tabel.....	97

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Dealer Tunas Jaya Muntilan)

**Oeh:
Faridatul Rohmah
NIM 16.0101.0153**

Kinerja dalam suatu organisasi mengalami kenaikan dan penurunan yang bersifat dinamis, tergantung pada kondisi yang ada dalam diri seseorang. Kinerja karyawan yang maksimal merupakan keinginan organisasi untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan OCB sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Dealer Tunas Jaya Muntilan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap OCB, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, OCB tidak memediasi kepuasan kerja komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Kinerja Karyawan; Kepuasan Kerja; Komitmen Organisasi; OCB*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

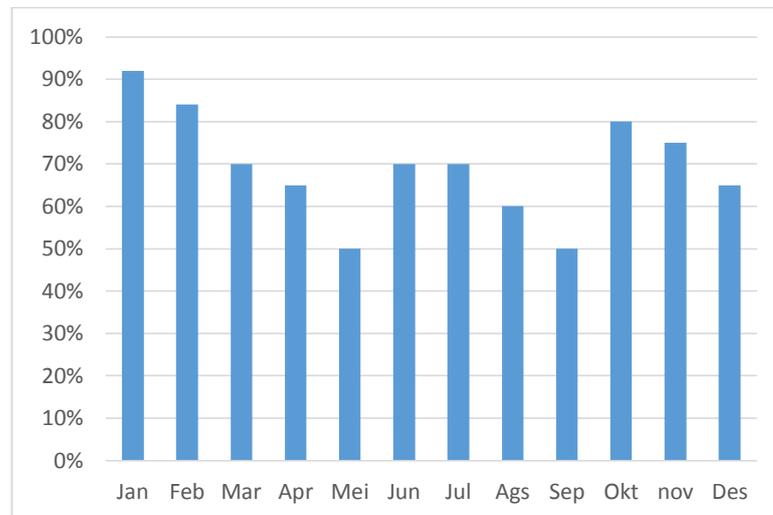
Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam kegiatan sebuah organisasi. Untuk menjalankan sumber daya manusia dibutuhkan tenaga dan bantuan orang lain. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menumbuhkan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia atau karyawannya. Kinerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja (Dicki Hartanto: 2016). Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Hal ini disebabkan karena karyawan merupakan unsur perusahaan terpenting yang harus mendapat perhatian. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efektif apabila karyawannya tidak mempunyai kinerja yang baik dan hal ini merupakan pemborosan bagi perusahaan (Marwansyah dan Yohanas, 2015).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Agar mempunyai kinerja yang baik, maka seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan pekerjaannya. Tanpa melakukan hal tersebut maka kinerja yang baik tidak dapat tercapai.

Kinerja dalam suatu organisasi mengalami kenaikan dan penurunan. Tergantung kondisi dalam diri seseorang. Semakin baik kinerja sumber daya manusia semakin optimal tercapainya tujuan organisasi. Perusahaan menginginkan karyawan untuk bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas. Kualitas kerja yang baik akan mendorong tercapainya tujuan suatu perusahaan.

Dealer Tunas Jaya Muntilsn membutuhkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi dapat dikatakan berhasil apabila mereka dapat mengelola sistem manajemen yang diterapkan dalam perusahaan ini dan organisasi mampu mengelola semua kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Salah satu penunjang peningkatan aktivitas perusahaan adalah karyawan yang ada di dealer tersebut. Dalam perusahaan ini karyawan dituntut untuk menyelesaikan semua pekerjaannya sesuai target yang telah ditentukan. Dengan adanya target yang harus dicapai dapat menimbulkan sikap inisiatif karyawan untuk membantu rekan kerjanya agar bisa menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja karyawan mekanik ditunjukkan grafik 1.1.

Gambar 1. 1
**Persentase Kinerja Karyawan Mekanik Periode Bulan Januari-
Desember 2019**



Sumber : Dealer Tunas Jaya Muntilan

Berdasarkan data presentase kinerja mekanik diatas menunjukkan bahwa bulan Januari kinerja mekanik memiliki presentase sebesar 93%, bulan Februari sebesar 85%, bulan Maret sebesar 79%, bulan April sebesar 65%, bulan Mei sebesar 50%, bulan Juni sebesar 70%, bulan Juli sebesar 70%, bulan Agustus sebesar 60%, bulan September 50%, bulan Oktober sebesar 80%, bulan November sebesar 75%, dan bulan Desember sebesar 65%. Hasil tersebut menunjukkan kinerja mekanik mengalami fluktuatif satu tahun terakhir.

Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja. Menurut (Muhadi, 2007) menyatakan bahwa Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini akan diterima. Kepuasan kerja dapat juga

diartikan sebagai sikap seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau keseluruhan pekerjaannya baik dalam bentuk tanggung jawab, perhatian, dan perkembangan kinerjanya (Nawawi, dikutip oleh Darmawati dkk 2013). Karyawan yang merasakan kepuasan kemungkinan besar akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaannya, membantu sesama rekan kerjanya, dan membuat kinerja mereka baik. Karyawan yang puas akan lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulangi pengalaman-pengalaman yang telah mereka dapatkan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut (Prabowo Gilang Adhi, 2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Selain kepuasan kerja, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Menurut (Sawitri, 2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi adalah suatu sikap atau tingkah laku seseorang yang mencerminkan loyalitas dan tercapainya visi misi serta tujuan organisasi. Setiap orang yang sudah bekerja harus mempunyai komitmen dalam bekerja karena komitmen pada setiap karyawan sangat penting. Dengan begitu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih tanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen organisasi.

Sehubungan dengan yang diatas, penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja

karyawan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) perlu dilakukan karena adanya *research gap* yang ditemukan pada penelitian terdahulu. Menurut Ratnaningsih (2013) menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Bertolak belakang dengan hasil penelitian (Murdiyani, 2010) yang menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan OCB, yaitu sebagai pendorong timbulnya OCB dalam organisasi. Di samping itu, seorang karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan senantiasa berusaha untuk mengembangkan diri demi kemajuan organisasi. Menurut Sakina (2009), hilangnya komitmen karyawan berarti organisasi kehilangan dukungan dan loyalitas dari karyawan. Karyawan yang tidak berkomitmen cenderung tidak peduli dengan tujuan organisasi, melanggar aturan, dan kehilangan gairah dalam bekerja. Sikap-sikap seperti itu akhirnya berpengaruh terhadap kinerjanya, yang lebih lanjut akan mempengaruhi daya saing yang tinggi. Dengan demikian terlihat jelas bahwa komitmen terhadap organisasi sangat penting bagi kehidupan organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaannya yang melebihi dari tugas yang telah diberikan kepadanya, membantu keberlangsungan

perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi, merupakan asset bagi perusahaan. Karena karyawan yang seperti itu sangat mudah sekali menaati perintah yang diberikan atasannya. Menurut Widyanto (2013) menyatakan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi atau karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka tidak melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya. Perilaku OCB sangat penting untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dan kesuksesan perusahaan, namun masih banyak perusahaan yang belum mengenal atau mengetahui tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Organizational citizenship behavior adalah perilaku sukarela seorang karyawan ditempat kerja yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi dan jika dilaksanakan oleh karyawan akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Nanda,dkk:2017).

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Sebagai Variabel Intervening (Studi empiris pada Dealer Tunas Jaya Muntilan)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) ?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
4. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
5. Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
6. Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
4. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan.
5. Mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan.
6. Mengetahui dan menganalisis peran mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
7. Mengetahui dan menganalisis peran mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan *organization citizenship behavior (OCB)* sebagai variabel intervening, serta sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang serupa dimasa yang akan datang

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi para manajer dalam upaya memaksimalkan kinerja karyawan sebagai tujuan utama perusahaan.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini tertulis secara sistematis guna mempermudah pemahaman, maka penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan teori yang merupakan dasar teoritis penelitian, kerangka pemikiran yang digambarkan dalam sebuah bagan dan uraian hipotesis dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian serta metode pengumpulan data dan uraian analisis yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab terakhir penulisan yang memuat kesimpulan, keterbatasan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Teori Atribusi

Grand Theory yang mendasari penelitian ini adalah teori atribusi yang mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan atau sebab perilakunya (Luthans, 2006). Teori Atribusi dikembangkan oleh Fritz Heider tahun 1958 yang mengargumentasikan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari diri seseorang dan kekuatan eksternal yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar diri seseorang (Suartana, 2010).

Pada penelitian ini teori atribusi digunakan sebagai dasar analisis peneliti dikarenakan teori ini menjelaskan 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. Begitu juga dengan kinerja karyawan yang merupakan hasil pekerjaan yang dilakukan karyawan atas kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) kepada perusahaan. Ketika karyawan puas terhadap pekerjaannya dengan adanya sifat suka rela serta komitmen organisasi yang didukung

oleh perusahaan. Maka akan mendapatkan keuntungan terhadap perusahaan dengan kinerja yang tinggi. Karyawan yang memiliki sikap suka rela dan loyal terhadap pekerjaan, semangat bekerja dan tanggung jawab maka akan bisa mewujudkan visi misi perusahaan.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama (Nanda Lestari Putriawan,dkk: 2017). Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Yoga Putrana, dkk: 2016).

Kepuasan kerja menjadi penting dalam sebuah organisasi karena kepuasan kerja memberikan dampak positif terhadap efektifitas organisasi. Kepuasan kerja mencegah munculnya perilaku menyimpang di tempat kerja seperti pembentukan serikat pekerja, pergaulan tidak pantas, dan kelambanan. Karyawan yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukai.

Lebih lanjut kepuasan kerja juga merupakan salah satu komponen dari kepuasan hidup. Sehingga hal tersebut menjadi sangat penting untuk diperhatikan dalam pengembangan dan pemeliharaan tenaga kerja. Karena jika karyawan tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, maka motivasi mereka akan menurun, absensi dan keterlambatan meningkat dan akan sulit untuk bekerjasama dengan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja seseorang akan ikut menjadi penentu kelangsungan operasional suatu perusahaan.

Jadi kesimpulannya dari beberapa pengertian tentang kepuasan kerja adalah rasa puas yang dialami oleh suatu karyawan dalam bekerja dan kemungkinan akan lebih patuh pada panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman positif yang dia rasakan.

Menurut Luthans (2011), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, antara lain:

1) Pekerjaan

Faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan seseorang atas pekerjaannya adalah pekerjaan itu sendiri. Hal ini mencakup tantangan dalam pekerjaan, otonomi yang dilimpahkan terhadap karyawan, dan karakteristik dari suatu pekerjaan.

2) Upah

Karyawan sering menganggap bahwa tingkat upah yang mereka dapatkan merupakan cerminan dari bagaimana manajemen perusahaan melihat kontribusi dari mereka terhadap perusahaan. Dengan begitu karyawan dapat mendapatkan kepuasan dalam bekerja ketika mereka mengetahui bahwa kontribusinya terhadap perusahaan benar benar diperhitungkan dengan baik.

3) Promosi jabatan

Promosi jabatan dapat meningkatkan kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya, karena secara tidak langsung promosi ini berdampak terhadap tingkat upah yang akan diterima oleh seseorang.

4) Pengawasan

Di dalam pengawasan sendiri terdapat dua dimensi gaya pengawasan oleh pimpinan yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu:

- a) *employee-centered-ness*, yang dilihat dari bagaimana seorang pengawas memerhatikan karyawannya secara personal,
- b) *participation* atau *influence*, yang dilihat dari manajer yang cenderung memberi izin karyawannya untuk ikut andil dalam pengambilan keputusan terhadap hal hal yang bersangkutan dengan pekerjaannya.

5) Kelompok kerja

Kelompok yang terbentuk atau sengaja dibentuk di dalam perusahaan guna menjalankan tugas tertentu memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Anggota kelompok yang ramah dan kooperatif dapat memengaruhi kepuasan kerja dari anggota kelompok yang lain. Hasil penelitian telah membuktikan bahwa tim yang efektif membuat pekerjaan menjadi lebih dapat dinikmati. Kondisi pekerjaan Pengaruh dari kondisi pekerjaan terhadap kepuasan kerja hampir sama dengan pengaruh dari kelompok kerja terhadap kepuasan kerja dalam artian apabila kondisi pekerjaan atau kelompok kerja baik baik saja maka akan tidak ada masalah terhadap kepuasan kerja, namun sebaliknya apabila kondisi berubah mungkin saja akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Kebanyakan orang tidak terlalu mempertimbangkan kondisi pekerjaan dalam halnya memengaruhi kepuasan kerja kecuali apabila kondisi tersebut dapat dibidang ekstrim.

3. Komitmen Organisasi

Menurut Han, et. al (2012) komitmen dapat untuk mengukur keinginan karyawan untuk tetap bertahan di masa yang akan datang, dan kecenderungan positif yang muncul dari karyawan adalah catatan kehadiran yang baik, ketaatan pada

kebijakan organisasi, dan menurunnya tingkat perputaran karyawan. Peneliti menggunakan definisi yang dikemukakan oleh Han ini karena dianggap relevan dengan masalah yang terjadi pada perusahaan yang menjadi objek penelitian.

Moorhead dan Griffin (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2014) bahwa komitmen organisasi mencerminkan tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan tingkat sampai sejauh mana ia tetap ingin menjadi anggota organisasi.

Menurut Robbins and Judge (2013) dalam buku kaswan komitmen organisasi terdiri dari tiga dimensi yaitu:

- a) Komitmen afektif berkaitan dengan hubungan emosional karyawan untuk beradaptasi dengan nilai-nilai yang ada pada organisasi agar tujuan dan keinginannya untuk tetap di

organisasi dapat terwujud. komitmen afektif akan timbul pada diri seorang karyawan apabila ada : karakteristik individu, karakteristik struktur organisasi, signifikan tugas, dll. Karyawan yang memiliki komitmen ini akan cenderung untuk tetap dalam satu organisasi karena mereka percaya sepenuhnya tentang misi yang dijalankan oleh organisasi.

- b) Komitmen kelanjutan yaitu komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap sesuatu yang telah diperoleh selama dalam organisasi. Hal yang menyebabkan adanya komitmen kelanjutan ini adalah umur, jabatan, dan berbagai fasilitas serta berbagai tunjangan yang diperoleh. Komitmen berkelanjutan ini akan menurun apabila terjadi pengurangan terhadap berbagai fasilitas dan kesejateraan yang diperoleh karyawan.
- c) Komitmen normatif yaitu menunjukkan tanggung jawab moral karyawan untuk tetap tinggal dalam suatu organisasi.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dan dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan karyawan, dan hubungan karyawan dengan perusahaan. Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas selama periode tertentu dengan berbagai kemungkinan seperti

standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Bangun Faozi: 2017).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari karyawan untuk perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan (Erika Yulia Agustin, dkk: 2017). Kinerja karyawan adalah suatu kegiatan yang dilakukan karyawan yang dipengaruhi oleh kemampuan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang sesuai dengan standar kerja yang nantinya akan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Menurut Titisari (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah :

a) Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas bila tujuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

b) Otoritas dan Tanggung Jawab

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh

dalam organisasi tersebut. Karyawan mengetahui apa yang menjadi hak dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan.

c) Disiplin

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketentuan perusahaan.

d) Inisiatif

Inisiatif karyawan yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

5. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational citizenship behavior adalah perilaku sukarela seorang karyawan ditempat kerja yang diluar persyaratan pekerjaan dan ketentuan organisasi sehingga tidak ada dalam sistem imbalan organisasi dan jika dilaksanakan oleh karyawan akan meningkatkan berfungsinya organisasi (Nanda, dkk: 2017). Organizational citizenship behavior adalah perilaku karyawan yang bukan bagian dari standar kerja yang akan membuat suatu organisasi menjadi lebih baik. Organizational citizenship behavior merupakan perilaku sukarela yang melebihi kebutuhan dasar

seorang pekerja seperti membantu rekan kerja dan sopan kepada orang lain, sikap seperti itu akan yang menguntungkan organisasi dan tidak berkaitan dengan sistem kompensasi (Dian: 2014). Organizational citizenship behavior merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya (Roymond dan Zeplin: 2017).

Menurut Soegandhi, dkk (2013) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi dari OCB, sebagai berikut:

1. *Altruism* merupakan perilaku menolong sesama karyawan yang sedang mengalami kesulitan untuk menyelesaikan tugasnya, misalnya seorang karyawan yang baru sembuh dari sakit belum bisa mengerjakan tugasnya, dibantu oleh karyawan lain yang lebih sehat. Dimensi ini mengarah pada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
2. *Sportmanship* merupakan sikap sportif dimana karyawan melihat setiap tugas dengan positif walaupun ada gangguan - gangguan atau keadaan yang kurang ideal saat mengerjakan tugasnya dan mengerjakannya tanpa mengeluh atau mengkomplain. Karyawan yang memiliki nilai tinggi dalam dimensi ini akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama

dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan yang kerja yang lebih menyenangkan.

3. *Conscientiousness* merupakan perilaku yang ditunjukkan dengan usaha karyawan melakukan kewajibannya melebihi persyaratan yang ada di perusahaan atau berusaha melebihi apa yang diharapkan perusahaan.
4. *Courtesy* merupakan perilaku baik dan hormat yang menunjuk pada tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum mereka mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya.
5. *Civic Virtue* merupakan perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab karyawan pada kehidupan organisasi.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada penelitian terdahulu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Andi Shigem Munaraka (2012) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil penelitian tersebut adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap organizational citizenship behavior (OCB).

Arum Darmawati (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hasil dari penelitian tersebut

adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*, sedangkan komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Ratnaningsih (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hasil dari penelitian tersebut adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Wijaya dan Sutanto (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hasil dari penelitian tersebut adalah komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Prabowo Gilang Adhi (2015) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Hasil dari penelitian tersebut adalah berpengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Kontribusi komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Murdiyani (2010) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian tersebut adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

C. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan singkat yang disimpulkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti, dimana jawaban itu masih bersifat lemah, dan perlu dilakukan pengujian secara empiris kebenarannya. Adapun hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Kepuasan kerja adalah rasa puas yang dialami oleh karyawan dalam bekerja dan kemungkinan akan lebih patuh pada panggilan tugas. OCB adalah suatu sikap sukarela dimiliki oleh seseorang karyawan secara tidak langsung berhubungan dengan produktivitas individu. bahwa karyawan yang puas cenderung akan berkat kata baik atas organisasinya, menolong rekan kerja, dan bertindak melebihi apa yang diharapkan perusahaan, hal semacam ini dilakukan sebagai ungkapan balas jasa atas pengalaman baik yang mereka dapatkan di organisasi (Robbins,2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetio (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB.) Penelitian juga

pernah dilakukan oleh Sawitri (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian yang sama juga pernah dilakukan oleh Ristiana (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1. *Kepuasan Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Organizational Citizenship Behavior*

2. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dan komitmen karyawan (Robbin & Judge, 2008). Ketika karyawan merasa puas dengan apa yang ada dalam organisasi, maka karyawan akan memberikan hasil kinerja yang maksimal dan terbaik. Begitu juga dengan karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi, akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi di mana karyawan tersebut bekerja (Luthans, 2005).

Penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki dampak positif terhadap

organizational citizenship behavior (OCB). Penelitian juga pernah dilakukan oleh Maria Zayas Ortiz menyatakan bahwa komitmen organisasi yang memiliki pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*(OCB) secara signifikan. Jadi dapat disimpulkan saat karyawan telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan tersebut dengan sepenuh hati memiliki kepuasan dalam bekerja, dan rela melakukan tindakan yang bertujuan memajukan perusahaan.

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2. *Komitmen Karyawan Berpengaruh Positif Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja merupakan sikap seseorang terhadap pekerjaannya, perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja adalah kondisi terpenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhan melalui kegiatan kerja atau bekerja (Imam Ghozali: 2017). Suwardi dan Joko Utomo (2011) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan merupakan suatu hal yang diharapkan oleh setiap karyawan di perusahaan. Karyawan yang merasa puas dapat mengarahkan karyawan pada kondisi diri yang positif seperti merasa semangat dan giat dalam bekerja.

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3. *Kepuasan kerja karyawan secara positif berpengaruh terhadap*

Kinerja Karyawan

4. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan

Komitmen organisasi juga menunjukkan hubungan yang positif terhadap Kinerja karyawan dan patut untuk dijadikan perhatian oleh manajer (Luthans, 2011). Tingkat komitmen perusahaan terhadap karyawan sangat diperlukan karena melalui komitmen tersebut dapat menciptakan kinerja yang baik. Individu yang terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk memenuhi komitmen terhadap organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sawitri (2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian juga pernah dilakukan oleh Ahmadi (2009) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4. *Komitmen organisasi secara positif berpengaruh terhadap Kinerja karyawan*

5. Pengaruh dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sangat berharga bagi perusahaan. Banyak juga penelitian yang telah membuktikan bahwa karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) cenderung berkinerja lebih baik dan juga berpengaruh terhadap kinerja organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang dilakukan secara sukarela, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui dalam sistem kompensasi, dan secara menyeluruh dapat mendukung keefektifan fungsi organisasi (Organ, Luthans,2011).

Penelitian yang dilakukan oleh Susanta (2018) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) yang dimiliki seorang karyawan dan senang membantu pekerjaan lain diluar tanggung jawab secara sukarela dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara positif Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan

6. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Mediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Kepuasan Kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaan, apabila karyawan merasa puas kemungkinan besar akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaannya. Seorang karyawan yang mempunyai sikap sukarela dalam mengerjakan pekerjaannya maka akan menunjukkan sikap positif yang ditunjukkan dengan semangat dan motivasi tinggi, sehingga akan berdampak positif pada meningkatnya produktivitas kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mekta Herdrawan (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian juga dilakukan oleh Bowling (2009) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H6. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

7. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel mediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

Komitmen organisasi merupakan sikap loyalitas karyawan yang memihak kepada organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan anggotanya dalam suatu organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. Sehingga akan berdampak positif pada meningkatnya produktivitas kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Morisson (1994) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian juga dilakukan oleh Ahmadi (2009) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan kajian teoretis, kajian empiris dan dasar logika, maka hipotesis diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

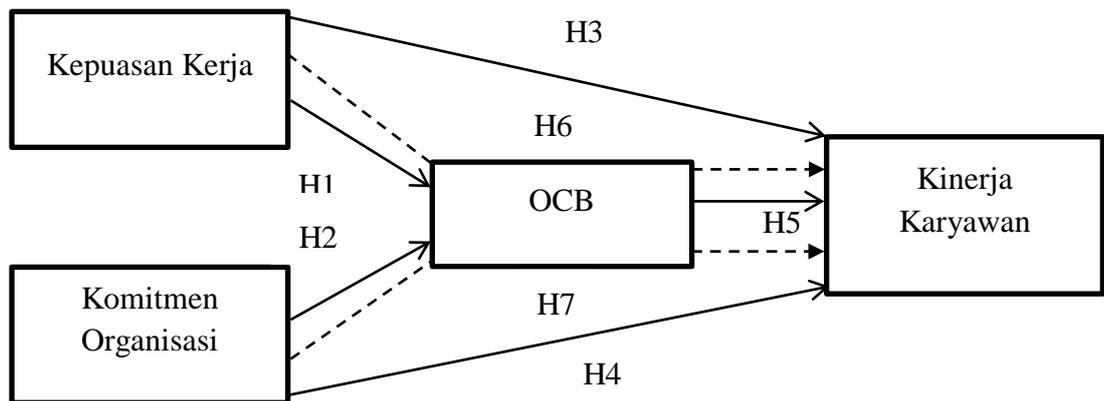
H7. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

D. Model Penelitian

Kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening berpengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan. Seorang karyawan yang sudah terpenuhi kepuasannya akan menunjukkan kepedulian yang lebih dan bekerja secara maksimal sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki sikap loyalitas karyawan pada suatu organisasi serta karyawan yang memiliki komitmen tinggi untuk mengembangkan upaya yang besar pada pekerjaan sehingga berpengaruh meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki sikap sukarela membantu tugas-tugas tambahan akan membantu produktivitas perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan

Penelitian ini menganalisis pengaruh dari variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) terhadap kinerja karyawan dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening.

Berikut adalah bagan kerangka pikir penelitian :



Gambar 2. 1
Model Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap di Dealer Tunas Jaya Muntilan yang berjumlah 100 karyawan.

2. Sampel

Menurut Amirullah (2015) sampel adalah suatu sub kelompok populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini metode penelitian survey. Menurut Ridwan (2006) penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti memilih sampel karyawan tetap pada Dealer Tunas Jaya Muntilan. Hal ini disebabkan karena dalam kriteria tersebut, karyawan sudah memahami sistem kerja dan tanggung jawab terhadap perusahaan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 100 karyawan.

B. Data Penelitian

1. Jenis dan sumber data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian data kuantitatif yang bertujuan menjelaskan bentuk pengaruh antara variabel. Penelitian menggunakan data primer. Data yang diambil dari sumber asli tanpa adanya perantara yang didapat dari responden. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada karyawan Dealer Tunas Jaya Muntilan

2. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada karyawan Dealer Tunas Jaya Muntilan.

C. Definisi Operasional dan Pengukurannya

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah rasa puas yang dialami oleh karyawan dalam bekerja dan kemungkinan akan lebih patuh pada panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman positif yang dia rasakan. Pengukuran variabel kepuasan kerja menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Luthans, 2011). Indikator-indikator kepuasan kerja sebagai berikut :

- a. Pekerjaan
- b. Upah
- c. Promosi

- d. Pengawasan
- e. Kelompok kerja

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah suatu sikap kerja dalam wujud keinginan, kemauan, dedikasi, loyalitas dan kepercayaan yang menunjukkan keinginan tetap menjadi anggota organisasi dalam menerima nilai dan tujuan organisasi dan bekerja untuk kepentingan organisasi. Pengukuran variabel komitmen organisasi menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Robbins dan Judge, 2013).

Indikator-indikator komitmen organisasi sebagai berikut :

- a. Komitmen afektif
- b. Komitmen berkelanjutan
- c. Komitmen normatif

3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah suatu hasil yang dikerjakan oleh karyawan secara kualitas dan kuantitas yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan. Pengukuran variabel kinerja karyawan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Titisari, 2014). Indikator-indikator kinerja karyawan sebagai berikut :

- a. Efektivitas
- b. Otoritas
- c. Tanggung jawab

- d. Displin
- e. Inisiatif

4. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah suatu sikap sukarela yang dimiliki seorang karyawan yang secara tidak langsung berhubungan produktivitas karyawan yang akan meningkatkan kinerja karyawan. Pengukuran variabel *organizational citizenship behavior (OCB)* menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh (Soegandhi, 2013). Indikator-indikator *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai berikut :

- a. Tindakan sukarela
- b. Sikap toleransi
- c. Kontrol diri
- d. Sopan santun
- e. Moral kewargaan

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut (Astuti, 2014) Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuesioner sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Alat ukur yang dipakai uji validitas adalah validasi konstruk dimana variabel tersebut tidak diukur secara langsung, tetapi melalui indikator untuk diteliti. Untuk melakukan uji validitas instrument penelitian digunakan teknik Pearson

Correlation yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor totalnya. Jika korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan $< 0,05$, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2011:50).

Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu data:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka data dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2013) Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji tingkat reliabilitas konstruk dalam penelitian ini digunakan teknik uji statistic Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha diatas 0,06 (Ghozali, 2016).

- a. Apabila hasil nilai Cronbach Alpha $>$ taraf signifikansi 60% atau 0,06 maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil nilai Cronbach Alpha $<$ taraf signifikansi 60% atau 0,06 maka kuesioner tersebut tidak reliabel

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Gujarati,2013), analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel dependen, yang bertujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen.

Rumus untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$K = \alpha + \beta_1 KK + \beta_2 KO + \beta_3 OCB + e$$

$$OCB = \alpha + \beta_4 KK + \beta_5 KO + e$$

Dimana:

K : Kinerja Karyawan

KK : Kepuasan Kerja

TP : Komitmen Organisasi

OCB : *Organizational Citizenshi Behavior* (OCB)

α : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi

e : Standar Error

F. Uji Model

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Menurut Ghazali (2016: 95), nilai R^2 yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan

variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang hampir mendekati satu mengandung arti bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.

2. Uji F

Menurut Ghozali (2013), uji F digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual (goodness of fit). Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah model yang digunakan telah cocok atau tidak. Penentuan kriteria uji F didasarkan pada perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} . Tingkat signifikansi pada penelitian ini sebesar 5% dengan derajat kebebasan pembilang (df_1) = k dan derajat kebebasan penyebut (df_2) = $n-k-1$. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya model penelitian dapat dikatakan cocok. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, artinya model penelitian dapat dikatakan tidak cocok.

3. Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuan menilai hasil hipotesis

uji t adalah digunakan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = n-1$ (Ghozali, 2016:97).

- a. Jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $p\ value < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a tidak ditolak berarti variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $p\ value > \alpha = 0,05$ maka H_0 tidak ditolak dan H_a ditolak berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

4. Uji Pengaruh Tidak Langsung

Menurut Ghozali (2013), Uji pengaruh tidak langsung untuk mengetahui pengaruh mediasi signifikan atau tidak, diuji dengan sobel test menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Hasil sobel test memberikan nilai estimasi indirect effect yang kemudian dicari nilai thitung nya dengan cara membagi besarnya nilai data terhadap nilai standar eror dan membandingkan dengan ttabel jika nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel berarti pengaruh mediasi dikatakan signifikan. Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ($p_2 \times p_3$) signifikan atau tidak diuji dengan sobel test dengan rumus:

$$Sp_2p_3 = \sqrt{p_3^2 Sp_2^2 + p_2^2 Sp_3^2 + Sp_2^2 p_3^2}$$

Berdasarkan hasil SP_2P_3 , kemudian menghitung nilai thitung untuk mengetahui apakah ada pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{2P3}{\text{---}}$$

SP2P3

Nilai t hitung yang diperoleh kemudian dikonfirmasi dengan ttabel apabila $T_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikan (α) 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi (*SP2P3*) adalah signifikan atau ada pengaruh mediasi variabel intervening dengan variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung Kepuasan Kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan, pengaruh langsung Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan pengaruh kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan secara tidak langsung melalui variabel mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Dealer Tunas Jaya Muntilan Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Komitmen Organisasi berpengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
4. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
5. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
6. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak memediasi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

7. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak memediasi komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada variabel kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB, sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Dimungkinkan masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Data primer penelitian ini diperoleh melalui metode *Purposive Sampling*. Dengan cara memilih sampel dengan kriteria responden yang sudah bekerja lebih dari satu tahun dan merupakan staff atau karyawan tetap pada Dealer Tunas Jaya Muntilan
3. Penelitian ini hanya menggunakan sampel dari perusahaan pusat saja (Dealer Tunas Jay Muntilan), sehingga hasil peneliian ini tidak dapat dijadikan sebagai generalisasi pada perusahaan Dealer yang lain.

C. Saran

1. Akademis

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama, disarankan untuk mempertimbangkan dan memperluas objek penelitian dan menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan jenis perusahaan yang berbeda sebagai objek penelitian. Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan

dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang penelitian yang sama.

2. Perusahaan

Diharapkan karyawan Dealer Tunas Jaya Muntilan dapat mempertahankan serta meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Meskipun variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) paling baik namun hendaknya untuk meningkatkan variabel kepuasan kerja dan komitmen karena variabel tersebut juga mempunyai kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Dealer Tunas Jaya Muntilan diharapkan tetap memberi perhatian kepada karyawan yang telah mempunyai komitmen organisasi yang tinggi dengan cara memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan saat ini yang berlaku diorganisasi, sehingga karyawan akan lebih memahami tujuan dan nilai organisasi. Dengan hal ini maka komitmen organisasi karyawan akan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1–18
- Bangun Faozi, dkk. (2017). Effect Of Emotional Intelligence, Commitment, and Job Satisfaction On Employee Performance At Pt. Yeakin Plastic Industry Batam. *Jurnal Volume 4 No.1*
- Darmawati, A., Hidayati, L. N. and Herlina S, D. (2013) „Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Arum Darmawati, Lina Nur Hidayati, & Dyna Herlina S.“, *Jurnal Ekonomia*, 9, p. 8.
- Dian Anggraini Kusumajati. (2014). Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan pada Perusahaan. *Jurnal Vol.5 No.1*.
- Erika Yulia Agustin, dkk. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan Pt Metropolitan Retailmart Solo Baru. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 17 No. 1*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, Dicki. (2016). Pengaruh Komitmen dan Budaya Organisasi Berbasis Integrasi terhadap Kinerja Dosen pada Perguruan Tinggi Keislaman. *Jurnal Pendidikan dan Keguruan, Vol Vii, No. 14*.
- Imam, Ghozali. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol 3, No 1, Maret 2017*.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.

- Luthans, Fred. (2011). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Marwansyah, dan Yohanas. (2015). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi terhadap Motivasi Serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Ocbc Nisp Tbk Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol. VII No. 2 Mei 2015*.
- Moorhead, Gregory dan Ricky W. Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nanda Lestari Putriawan dkk. (2017). Analisis Strategi Kinerja Karyawan di Pt. Coffee Toffee Indonesia.
- Nanda, Aditya. (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja KaryawanMannayo Resto dan Cafe Purwokerto. Thesis. Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Putrana,Yoga dkk. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Pt. Gelora Persada Mediatama Semarang. *Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Boston: Pearson.
- Robbins, Stephen. (2013). *Perilaku Organisasi*. PT. INDEKS kelompok Gramedia,Jakarta
- Roymond dan Zeplin. (2017). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada 3h Motosport. *Jurnal Vol. 5, No. 1*.
- Sakina, Nina. (2009). Komitmen Organisasi Karyawan Pada Pt. Bank “X” Di Jakarta. *Jurnal Psikologi Vol 7 No 2, Desember 2009*.

- Soegandhi., dkk. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*. Vol. 1, No. 1.
- Titisari, Purnamie. (2014). Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Widyanto, R., R., Jennie S L., Endo W K. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (OCB) melalui komitmen organisasional karyawan cleaning service di ISS Surabaya. 1(1) : 1-15.