

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)***

(Studi pada Karyawan PT. Indoguna Lestari Surabaya)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**RANDHY GUSTAV**

**0510323130**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
MALANG  
2009**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 15 Januari 2009

Mahasiswa

Materai  
Rp. 6000,-

Nama : Randhy Gustav

NIM : 0510323130

## RINGKASAN

Randhy Gustav, 2009, **Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*** (Studi pada Karyawan PT. Indoguna Lestari), M. AL. Musadieg, Heru Susilo, 65 Hal

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satu tuntutan tersebut adalah bagaimana organisasi bisa secara *responsive* menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal organisasi agar organisasi dapat beradaptasi terhadap lingkungannya. Ulrich (1998) mengatakan bahwa kunci sukses sebuah perubahan adalah pada sumber daya manusia yaitu sebagai inisiator dan agen perubahan terus menerus, pembentuk proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi.

Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam organisasi biasanya tergantung pada tujuan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam organisasi yang bersangkutan. Kontribusi karyawan terhadap organisasi akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan karyawan. Kemauan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Definisi dari kepuasan kerja adalah perasaan senang atau emosi yang positif terhadap pekerjaannya yang ditimbulkan atas keseimbangan balas jasa karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang diberikan oleh perusahaan baik finansial maupun non finansial.

Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan *OCB*. Definisi dari *OCB* adalah perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan tidak terikat secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal. Beberapa perilaku yang menggambarkan *OCB* antara lain adalah menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, menyelesaikan tugas pekerjaan dengan standar-standar profesional, dan berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif dengan metode pendekatan studi kasus. Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih. Studi kasus adalah penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi untuk mengetahui kekuatan hubungan dua variabel dan uji signifikansi untuk mengetahui kesignifikansian hubungan tersebut. Berdasarkan analisis koefisien korelasi dan uji signifikansi yang dilakukan menghasilkan nilai sebesar 0,693 yang memiliki arti bahwa hubungan untuk kedua variabel tergolong kuat dan signifikan.

## Ucapan Terima kasih

- Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **ALLAH SWT** yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya serta nikmat yang **Kau** anugerahkan pada hambaMu ini sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*” (studi pada PT. Indoguna Lestari) ini dapat terselesaikan.dengan baik sesuai dengan waktu yang saya harapkan.
- Terima kasih buat Mama dan Papa yang selalu mendukung, memberikan semangat, mendoakan, dan menyayangi Randhy dengan sepenuh hati.
- Terima kasih buat Ka Rhevy dan Ka Putra serta calon Ponakanku yang masih lama lagi lahirnya semoga kamu menjadi anak yang tampan, pintar, tidak sombong, rajin mengaji dan beribadah, gemar menabung, dan suka menolong seperti Pamanmu ini (amien).
- Terima kasih buat seluruh keluarga besar Mansit K (dari Mama) dan keluarga besar alm. Indra Juwi (dari Papa) yang tidak bisa Randhy sebutin satu per satu karena terlalu banyak dan yang terpenting Randhy sayang kalian semua.
- Terima kasihku kepada keluarga besar Nanang F atas perhatiannya selama Randhy kuliah di Malang. Tidak lupa juga Randhy sampaikan kepada ananda dari bpk. Nanang F yang bernama Robiatul Adawiyah A.K.A dewi atas dorongan semangatnya dan kasih sayangnya yang tak terhingga di kandung badan.
- Terima kasih kepada PT. Indoguna Lestari yang telah memberikan Randhy kemudahan-kemudahan dalam menyusun skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*” (studi pada karyawan PT. Indoguna Lestari) ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Tanpa bantuan semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung penulisan skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan untuk itu penulis sudah sewajarnya dan bahkan seharusnya menghaturkan banyak terima kasih kepada :

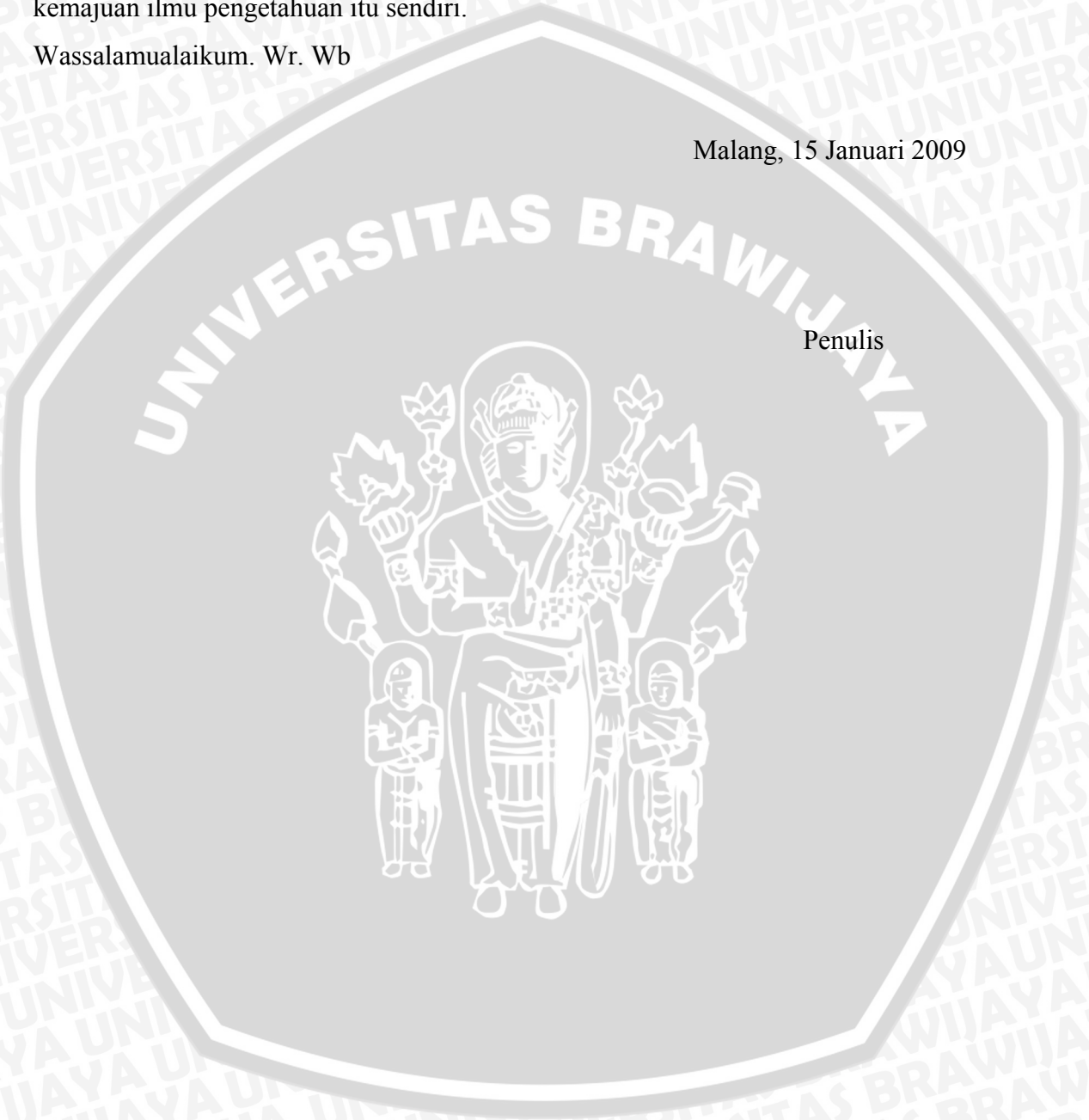
1. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Kusdi Rahardjo selaku Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. R. Rustam Hidayat, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administarasi Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. M. Al. Musadieg, MBA selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran, nasehat, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
5. Bapak Drs. Heru Susilo, MA selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, serta nasehat selama penyelesaian skripsi ini.
6. Para Bapak / Ibu dosen Fakultas Ilmu Administrasi Brawijaya yang telah mengajarkan banyak hal tentang ilmu dan pengetahuan.
7. Mama dan Papa tercinta, beserta Kakaku dan Dewi tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa serta kasih sayangnya kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai suatu karya ilmiah, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran serta kritik dan kiranya skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukan terutama bagi kemajuan ilmu pengetahuan itu sendiri.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Malang, 15 Januari 2009

Penulis



**DAFTAR ISI**

	Halaman
PERNYATAAN ORISINAL SKRIPSI.....	i
RINGKASAN.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Perumusan Masalah .....	5
C.    Tujuan Penelitian .....	5
D.    Kontribusi Penelitian .....	5
E.    Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.    Kepuasan Kerja.....	7
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	7
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	8
3. Cara Karyawan Mengungkapkan Ketidakpuasannya..	9
4. Faktor-faktor yang Menimbulkan Ketidakpuasan Kerja.....	9
5. Dampak Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan.....	10



6. Mengukur Kepuasan Kerja .....	11
7. Teori Kepuasan Kerja.....	11
B. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	15
1. Pengertian <i>OCB</i> .....	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>OCB</i> .....	15
3. Aspek-aspek <i>OCB</i> .....	17
4. Motif yang Mendasari <i>OCB</i> .....	17
5. Manfaat <i>OCB</i> .....	18
6. Implikasi <i>OCB</i> .....	19
C. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan <i>OCB</i> .....	19
D. Model Konsepsi dan Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Variabel dan Pengukuran.....	23
1. Konsep dan Variabel.....	23
2. Definisi Operasional.....	23
3. Skala Pengukuran.....	28
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Metode Pengumpulan Data.....	29
2. Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3. Sumber Data.....	30
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
1. Validitas.....	31
2. Reliabilitas.....	32
G. Teknik Analisis.....	33
1. Analisis Korelasi.....	33
2. Uji Signifikansi Korelasi <i>Product Moment</i> .....	34



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	36
	1. Sejarah PT. Indoguna Lestari.....	36
	2. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan.....	37
	3. Struktur Organisasi.....	37
	4. Alur Pemesanan pada PT. Indoguna Lestari.....	41
	5. Sistem Penggajian.....	42
	6. Jam Kerja.....	42
	7. Tujuan Organisasi.....	42
B.	Gambaran Umum Responden.....	43
	1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Umur.....	43
	2. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir dan Umur.....	44
C.	Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
D.	Gambaran Responden tentang Kepuasan Kerja Karyawan dan Aspek-aspek <i>OCB</i> .....	47
	1. Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan.....	47
	2. Gambaran Aspek-aspek <i>OCB</i> .....	51
C.	Uji Analisis.....	56
	1. Analisis Korelasi.....	56
	2. Uji Signifikansi Korelasi <i>Product Moment</i> .....	58
D.	Pembahasan.....	59

## BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran.....	65

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Konsep, Variabel, Indikator dan Item	25
2	Skor Jawaban Responden untuk Kepuasan Kerja Karyawan	28
3	Skor Jawaban Responden untuk <i>OCB</i>	28
4	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	34
5	Tabel t	35
6	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Umur	43
7	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir dan Umur	44
8	Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan	45
9	Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Aspek-aspek <i>OCB</i>	46
10	Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (X)	48
11	Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Aspek-aspek <i>OCB</i> (Y)	51
12	Korelasi antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Aspek-aspek <i>OCB</i>	56

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
----	-------	------

1	Model Konsep	20
2	Model Hipotesis	21
3	Struktur Organisasi PT. Sarana Indoguna Lestari Surabaya	38
4	<i>Flow Chart</i> PT. Sarana Indoguna Lestari	41



#### DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal.
1	Validitas Kepuasan Kerja Karyawan	68
2	Validitas Aspek-aspek <i>OCB</i>	69
3	Skor Pernyataan Responden	70
4	Reliabilitas	71

5	Koefisien Korelasi Kepuasan Kerja Karyawan dengan Aspek-aspek <i>OCB</i>	71
6	Kuesioner	72



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satu tuntutan tersebut adalah bagaimana organisasi bisa secara *responsive* menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal organisasi agar organisasi dapat beradaptasi terhadap lingkungannya. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting dalam usaha pencapaian keberhasilan semacam ini.

Banyaknya kasus-kasus indisipliner yang dilakukan oleh para karyawan menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Indonesia secara umum masih dinilai rendah. Hal ini tentu saja tidak boleh dibiarkan terjadi berlarut-larut. Kesemua itu akan berdampak pada kinerja organisasi yang rendah. Era globalisasi saat ini menuntut kinerja organisasi yang tinggi untuk dapat bertahan hidup di tengah-tengah tingkat persaingan yang sangat ketat antar organisasi. Perlu dilakukan perubahan internal organisasi untuk mengimbangi perubahan eksternal yang sedang berlangsung pesat saat ini.

Ulrich (1998) mengatakan bahwa kunci sukses sebuah perubahan adalah pada sumber daya manusia yaitu sebagai inisiator dan agen perubahan terus menerus, pembentuk proses serta budaya yang secara bersama meningkatkan kemampuan perubahan organisasi (Novliadi, 2007:5). Sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi memiliki keanekaragaman yang cukup tinggi, adanya keanekaragaman yang cukup tinggi tersebut berarti kemampuan sebagai "*agent of change*" juga akan berbeda-beda. Namun demikian, usaha perubahan organisasi membutuhkan individu karyawan untuk berperan sebagai agen perubahan tidak hanya mengandalkan kemampuan saja tetapi juga kemauan untuk melakukan sebuah perubahan.

Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam organisasi biasanya tergantung pada tujuan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam organisasi yang

bersangkutan. Kontribusi karyawan terhadap organisasi akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan karyawan. Kemauan karyawan untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan karyawannya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktifitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Definisi dari kepuasan kerja adalah perasaan senang atau emosi yang positif terhadap pekerjaannya yang ditimbulkan atas keseimbangan balas jasa karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang diberikan oleh perusahaan baik finansial maupun non finansial.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, yaitu faktor psikologik, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial. Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan semakin loyal terhadap perusahaan atau organisasi, semakin termotivasi dalam bekerja, bekerja dengan rasa tenang, dan yang lebih penting lagi kepuasan kerja memperbesar kemungkinan tercapainya produktifitas dan motivasi yang tinggi pula. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung akan melakukan penghindaran diri dari situasi-situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun yang bersifat psikologis. Seseorang cenderung bekerja penuh semangat apabila kepuasan dapat diperoleh dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan *OCB*. Karyawan yang puas akan lebih mungkin untuk berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka. Lagi pula, karyawan yang puas akan lebih bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka. Definisi dari *OCB* adalah perilaku yang bersifat sukarela,

bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan tidak terikat secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal. Beberapa perilaku yang menggambarkan *OCB* antara lain adalah menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, menyelesaikan tugas pekerjaan dengan standar-standar profesional, dan berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

*OCB* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Perilaku seperti ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri. Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki kemampuan untuk memberikan empati kepada orang lain dan lingkungannya serta menyelaraskan nilai-nilai yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dimiliki lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi untuk melakukan sesuatu yang baik manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya seseorang mau membantu orang lain bila ada imbalan tertentu. Jika karyawan dalam organisasi memiliki *OCB*, maka usaha untuk mengendalikan karyawan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan perasaan puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi. Individu-individu yang memperlihatkan perilaku *OCB* cenderung memiliki tingkat keinginan berpindah yang lebih rendah dibandingkan individu-individu yang tidak memperlihatkan perilaku *OCB*. Individu-individu yang menunjukkan tingkat partisipasi, loyalitas dan kepatuhan dalam proses-proses organisasional akan merasakan adanya rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi tempat ia bekerja dan akan memperlihatkan tingkat keinginan berpindah yang relatif rendah.

Aspek-aspek yang terdapat pada *OCB* antara lain *altruism*/perilaku membantu, *civic virtue*/perilaku partisipasi, *conscientiousness*/kinerja melebihi

standar minimum, *courtesy*/perilaku meringankan masalah, dan *sportsmanship*/perilaku berpikir positif. *Altruism*/perilaku membantu adalah perilaku membantu orang lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional. *Civic virtue*/perilaku partisipasi adalah partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. *Conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. *Courtesy*/perilaku meringankan masalah adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. *Sportsmanship*/perilaku berpikir positif berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

PT. Indoguna Lestari merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distributor daging impor. Sebagai suatu organisasi modern, PT. Indoguna Lestari memiliki beberapa departemen yang pada setiap departemennya memiliki keterikatan satu sama lain. Pada umumnya perusahaan PT. Indoguna Lestari memiliki karyawan dengan lulusan SLTA, sehingga diharapkan bagi karyawan-karyawan PT. Indoguna Lestari yang berijazah di atas SLTA dapat membantu rekan kerjanya dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul. Hal ini dianggap sebagai salah satu contoh dari perilaku *OCB* yang akan diteliti. Pada penjelasan sebelumnya dikatakan bahwa salah satu penyebab timbulnya *OCB* adalah dikarenakan adanya kepuasan kerja karyawan, dengan terbentuknya kepuasan kerja karyawan maka memungkinkan perilaku *OCB* dilakukan oleh karyawan.

Mengacu pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Karyawan PT. Indoguna Lestari Surabaya.



## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*?”

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah ”Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*.”

## D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian meliputi dua aspek, yaitu:

1. Segi Praktis:
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi pihak perusahaan tentang hubungan kepuasan kerja dengan *OCB*.
2. Segi Teoritis:
  - a. Masukan dan wacana bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya tentang hubungan kepuasan kerja dengan *OCB*.
  - b. Sebagai masukan dan informasi bagi penelitian selanjutnya.

## E. Sistematika Pembahasan

Gambaran secara singkat mengenai pembahasan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan alasan mengapa penulis memilih penelitian mengenai kepuasan kerja dan *OCB*, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan dari penelitian.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini menggunakan teori-teori yang digunakan sebagai landasan yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan penelitian yang diteliti berisikan tentang kepuasan kerja dan *OCB*.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti mulai dari jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan keseluruhan data yang diperoleh dari hasil penelitian, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Memaparkan hasil perlakuan data dalam tahap analisis dengan metode tertentu, yang selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan teori dan konsep yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan kesimpulan dari hasil pembahasan dan beberapa saran yang diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan diharapkan dapat diajukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kepuasan Kerja

#### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Salah satu sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi. Kepuasan kerja tersebut diharapkan membuat pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat. Kepuasan kerja merupakan suatu pengertian yang sulit didefinisikan kendati dengan istilah paling sederhana sekalipun. Bagi karyawan sendiri, kepuasan kerja muncul bila keuntungan yang dirasakan dari pekerjaannya melampaui biaya marjinal yang dikeluarkan, yang oleh karyawan tersebut dianggap cukup memadai. Namun demikian, rasa puas itu bukan keadaan yang tetap, karena dapat dipengaruhi dan diubah oleh kekuatan-kekuatan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja.

*Locke gives a comprehensive definition of job satisfied pleasurable or positive emotional state from resulting or appraisal of one's job or job experience* (Luthans, 1992:114) “Kepuasan kerja adalah sebuah kesenangan atau emosi yang positif yang muncul akibat penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja yang dialami”. Newstrom dan Davis mendefinisikan *job satisfaction is favorable or unfavorable feelings and emotions with which employees view they work* (Newstrom dan Davis, 2002:208) “Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang dan emosi karyawan terhadap pekerjaannya”. Mukhyi dan Sunarti juga memberikan definisi tentang kepuasan kerja yaitu suatu keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara balas jasa karyawan dengan tingkat nilai balas jasa baik finansial maupun non finansial (Mukhyi dan Sunarti, 2007:A154).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kepuasan kerja adalah perasaan senang atau emosi yang positif terhadap pekerjaannya yang ditimbulkan atas keseimbangan balas jasa karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang diberikan oleh perusahaan baik finansial maupun non finansial.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

### a. Faktor psikologik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. Seorang karyawan akan lebih merasa puas apabila merasa pekerjaan yang dia kerjakan sesuai dengan kepribadiannya. Faktor ini meliputi perasaan puas pada aktifitas pekerjaan dan perasaan puas pada pemanfaatan kemampuan yang dimiliki.

### b. Faktor sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya. Faktor ini meliputi perasaan puas pada rekan kerja dan perasaan puas pada cara pimpinan memperlakukan karyawan.

### c. Faktor fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya. Faktor ini meliputi perasaan puas pada kondisi kerja dan perasaan puas pada kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan.

### d. Faktor finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya. Faktor ini meliputi perasaan puas pada kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dan perasaan puas pada promosi yang diberikan oleh perusahaan (Wahyuddin, 2007: Robbins, 2007).

### 3. Cara Karyawan Mengungkapkan Ketidakpuasannya

Ketidakpuasan karyawan dapat diungkapkan dalam sejumlah cara. Misalnya, daripada mengundurkan diri, karyawan dapat mengeluh, menjadi tidak patuh, mencuri properti organisasi, atau menghindari sebagian tanggung jawab kerja mereka. Berikut ini adalah berbagai cara karyawan mengungkapkan rasa ketidakpuasannya:

- a. Keluar  
Perilaku diarahkan ke meninggalkan organisasi, yang meliputi mencari posisi baru sekaligus mengundurkan diri.
- b. Suara  
Secara aktif dan konstruktif berupaya memperbaiki kondisi, yang meliputi menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.
- c. Kesetiaan  
Secara pasif namun optimis menunggu perbaikan kondisi, yang meliputi membela organisasi dari kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk ”melakukan hal yang benar”.
- d. Pengabdian  
Secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan atau keterlambatan kronis, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan (Robbins, 2007:108).

### 4. Faktor-faktor yang Menimbulkan Ketidakpuasan Kerja

Faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja berbeda dengan faktor-faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja karyawan:

- a. Faktor motivator  
Faktor motivator berhubungan dengan aspek-aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri. Jadi berhubungan dengan *job content* atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan. Faktor-faktor yang termasuk di sini adalah:

- a) *Achievement* (keberhasilan menyelesaikan tugas).
- b) *Recognition* (penghargaan).
- c) *Work it self* (pekerjaan itu sendiri).
- d) *Responsibility* (tanggung jawab).
- e) *Possibility of growth* (kemungkinan untuk mengembangkan diri).
- f) *Advancement* (kesempatan untuk maju) (Muhaimin, 2004:4-5).

Herzberg (1966) berpendapat bahwa, hadirnya faktor-faktor ini akan memberikan rasa puas bagi karyawan, akan tetapi pula tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan.

b. Faktor *hygiene*

Faktor *hygiene* adalah faktor yang berada di sekitar pelaksanaan pekerjaan dan berhubungan dengan *job context* atau aspek ekstrinsik pekerja. Faktor-faktor yang termasuk di sini adalah:

- a) *Working condition* (kondisi kerja).
- b) *Interpersonal relation* (hubungan antar pribadi).
- c) *Company policy and administration* (kebijaksanaan perusahaan dan pelaksanaannya).
- d) *Supervision technical* (teknik pengawasan).
- e) *Job security* (perasaan aman dalam bekerja)(Muhaimin, 2004:4-5).

5. Dampak Kepuasan Kerja pada Kinerja Karyawan

Ketertarikan para manajer terhadap kepuasan kerja cenderung berpusat pada dampaknya terhadap kinerja karyawan. Para peneliti telah menangkap ketertarikan tersebut, sehingga kita menemukan banyak penelitian yang dirancang untuk menilai dampak kepuasan kerja pada produktifitas karyawan, keabsenan, dan pengunduran diri.

a. Kepuasan dan produktifitas

Jika bergerak dari level individu ke level organisasi, terdapat pendukung baru terhadap hubungan kepuasan kinerja yang asli. Ketika data kepuasan dan produktifitas dikumpulkan pada organisasi secara keseluruhan, bukannya pada level individu, kita menemukan bahwa organisasi yang mempunyai lebih banyak karyawan yang merasa puas cenderung lebih efektif daripada organisasi-organisasi yang mempunyai lebih sedikit karyawan yang puas.

- b. Kepuasan dan keabsenan  
Terdapat hubungan negatif yang konsisten antara kepuasan dan keabsenan, namun korelasi tersebut umumnya kurang dari +,40. Meski tentu masuk akal bahwa karyawan yang tidak puas berkemungkinan lebih besar absen dari pekerjaannya.
- c. Kepuasan dan pengunduran diri.  
Kepuasan kerja juga berkorelasi negatif dengan pengunduran diri, namun hubungan tersebut lebih kuat dari apa yang kita temukan untuk keabsenan. Faktor-faktor lain seperti kondisi bursa kerja, harapan-harapan tentang peluang pekerjaan alternatif, dan panjangnya masa kerja pada organisasi tertentu merupakan rintangan-rintangan penting bagi keputusan aktual untuk meninggalkan pekerjaan seseorang saat ini (Robbins, 2007:105).

#### 6. Mengukur Kepuasan Kerja

Kedua pendekatan yang paling banyak digunakan adalah peringkat global tunggal (*single global rating*) dan skor perhitungan (*summation score*) yang terdiri dari sejumlah aspek pekerjaan (Robbins, 2007:103).

Metode peringkat global tunggal tidak lebih dari sekedar menanyai karyawan untuk menanggapi pertanyaan seperti:”seberapa puaskah anda dengan cara perusahaan memanfaatkan kemampuan anda?”. Para responden kemudian menjawab dengan melingkari jawaban yang mencerminkan jawaban dari ”sangat positif” sampai ”sangat negatif”.

Pendekatan skor perhitungan mengidentifikasi elemen-elemen pekerjaan tertentu dan menanyakan perasaan karyawan terhadap setiap elemen pengawasan, tingkat upah saat ini, peluang promosi, dan hubungan dengan mitra kerja. Faktor-faktor tersebut diperingkatkan berdasarkan skala yang distandarkan dan kemudian ditambahkan untuk mendapatkan skor kepuasan kerja secara keseluruhan.

#### 7. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan memusatkan perhatian pada faktor-faktor di dalam individu yang mendorong, mengarahkan, mempertahankan, dan menghentikan perilaku. Mereka mencoba untuk menentukan kebutuhan-kebutuhan spesifik yang memotivasi orang. Teori kepuasan memusatkan diri pada kebutuhan individu di dalam menjelaskan kepuasan kerja, perilaku kerja dan sistem imbalan. Teori tersebut

menyatakan bahwa defisiensi kebutuhan di dalam diri individu memicu suatu respon perilaku. Bagi para manajer, untuk menjadi efektif, teori kepuasan menyarankan bahwa mereka:

- a. Menentukan kebutuhan apa yang memicu prestasi yang diinginkan, perilaku kelompok dan pribadi.
- b. Mampu menawarkan imbalan yang berarti yang membantu pekerja memuaskan kebutuhan.
- c. Mengetahui kapan untuk menawarkan imbalan yang layak untuk mengoptimalkan perilaku kinerja.
- d. Tidak menganggap defisiensi kebutuhan seseorang akan berulang sendiri dengan pola yang teratur. Orang berubah karena pengalaman, kejadian dalam kehidupan, umur, budaya dan perubahan lingkungan serta faktor-faktor lain (Gibson et al, 1996:189).

Berikut ini adalah teori dari kepuasan kerja:

- a. Hirarki kebutuhan Maslow

Salah satu dari teori motivasi yang dikemukakan dan dibahas adalah model hirarki kebutuhan yang diusulkan oleh Abraham Maslow. Tingkat terendah adalah kebutuhan fisiologis dan tingkat tertinggi adalah aktualisasi diri. Maslow membagi kebutuhan manusia atas:

- 1) Fisiologis: makanan, minuman, tempat tinggal dan sembuh dari rasa sakit.
- 2) Keamanan dan keselamatan: kebutuhan untuk kemerdekaan dari ancaman, yaitu keamanan dari kejadian atau lingkungan yang mengancam.
- 3) Rasa memiliki, sosial dan kasih sayang: kebutuhan atas persahabatan, berkelompok, interaksi dan kasih sayang.
- 4) Penghargaan (*esteem*): kebutuhan atas harga diri (*self esteem*) dan penghargaan dari pihak lain.
- 5) Aktualisasi diri: kebutuhan memenuhi diri seseorang melalui memaksimalkan penggunaan kemampuan, keahlian dan potensi (Gibson et al, 1996:189).

Teori Maslow menganggap bahwa orang mencoba memuaskan kebutuhan yang lebih mendasar sebelum mengarahkan perilaku dalam memuaskan kebutuhan yang lebih tinggi (aktualisasi diri).



b. Alderfer

Alderfer setuju dengan Maslow bahwa kebutuhan-kebutuhan individual tersusun secara hirarki. Namun demikian hirarki kebutuhan yang diusulkannya hanya terdiri dari tiga kebutuhan yaitu:

- 1) Eksistensi: kebutuhan-kebutuhan terpenuhi oleh faktor-faktor seperti makanan, udara, air, gaji, dan kondisi pekerjaan.
- 2) Keterkaitan: kebutuhan-kebutuhan terpenuhi dengan adanya hubungan sosial dan interpersonal yang berarti.
- 3) Pertumbuhan: kebutuhan yang terpenuhi oleh seorang individu menciptakan kontribusi yang kreatif atau produktif ( Gibson et al, 1996:194).

Tiga kebutuhan Alderfer di atas berhubungan dengan hirarki Maslow, seperti kelompok eksistensi serupa dengan kelompok psikologis dan keselamatan dari Maslow. Keterkaitan serupa dengan kelompok rasa memiliki, sosial dan kasih sayang. Dan kebutuhan pertumbuhan serupa dengan kelompok penghargaan dan aktualisasi diri.

c. Teori dua faktor Herzberg

Ahli psikologi dan konsultan manajemen Frederick Herzberg mengembangkan teori motivasi dua faktor kepuasan. Kedua faktor tersebut adalah bukan pemuas-pemuas, atau motivator higienis, atau ekstrinsik-interinsik, tergantung siapa yang mendiskusikan teori tersebut. Studi awal Herzberg menghasilkan dua kesimpulan. Pertama, terdapat satu kelompok kondisi ekstrinsik (konteks pekerjaan), yang meliputi:

- 1) Upah.
- 2) Keamanan kerja.
- 3) Kondisi kerja.
- 4) Status.
- 5) Prosedur perusahaan.
- 6) Mutu pelayanan (Gibson et al, 1996:197).

Keberadaan kondisi-kondisi ini terhadap kepuasan kerja tidak selalu memotivasi mereka. Tetapi ketidakteradannya menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan, karena mereka perlu mempertahankan

setidaknya suatu tingkat “tidak ada kepuasan”, kondisi ekstrinsik disebut ketidakpuasan, atau faktor higienis.

Kedua, juga terdapat satu kelompok kondisi intrinsik isi kerja yang meliputi:

- 1) Pencapaian prestasi.
- 2) Pengakuan.
- 3) Tanggung jawab.
- 4) Kemajuan.
- 5) Pekerjaan itu sendiri.
- 6) Kemungkinan berkembang (Gibson et al, 1996:198).

Tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas. Tetapi kalau ada, akan membentuk motivasi yang kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Oleh karena itu, mereka disebut pemuas atau motivator.

d. McClelland

David C. McClelland telah mengajukan teori kebutuhan motivasi yang dipelajari yang erat hubungannya dengan konsep belajar. Ia percaya bahwa banyak kebutuhan yang didapatkan dari kebudayaan suatu masyarakat. Tiga dari kebutuhan yang dipelajari ini adalah kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi, dan kebutuhan berkuasa.

Berdasarkan pada teori dan penelitian, McClelland telah membuat usulan yang spesifik mengenai membentuk suatu kebutuhan berprestasi yang positif tinggi (yaitu, suatu kebutuhan berprestasi tinggi dimana tidak ada ketakutan akan sukses). Dengan menggunakan saran McClelland, seorang manajer dapat didorong untuk:

- 1) Mengatur tugas sedemikian rupa sehingga karyawan menerima umpan balik mengenai prestasi mereka secara periodik, memberikan informasi yang memungkinkan mereka membuat modifikasi sebagai koreksi.
- 2) Menunjukkan kepada karyawan model-model pencapaian prestasi. Identifikasi dan umumkan apa yang telah dicapai oleh pahlawan-pahlawan berprestasi, orang yang sukses, pemenang-pemenang dan gunakan mereka sebagai contoh.

- 3) Bekerja dengan karyawan untuk memperbaiki gambaran diri mereka sendiri. Orang yang memiliki kebutuhan berprestasi tinggi menyukai diri mereka dan mencari tantangan serta tanggung jawab yang moderat.
- 4) Perkenalkan realisme ke dalam semua topik yang berhubungan dengan kerja, promosi, imbalan, transfer, kesempatan pengembangan, dan kesempatan keanggotaan regu. Para karyawan harus berpikir dalam kerangka yang realistis dan berpikir secara positif mengenai bagaimana mereka dapat mencapai tujuan (Gibson et al, 1996:204-206).

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

### **1. Pengertian OCB**

*OCB* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins, 2007:31). *OCB* merupakan salah satu bentuk perilaku *extra role*, perilaku yang tidak termasuk sebagai salah satu peran kerja resmi seseorang. Karenanya *OCB* merupakan peran yang dilakukan secara sukarela (Pareke, 2008:4). *OCB is discretionary individual behavior, not directly or explicitly recognize by the formal reward system, which, in the aggregate, promotes the effective functioning of organization* (Barbuto et al, 2001:539). “*OCB* adalah perilaku individu yang bebas, tidak diarahkan atau diketahui dengan jelas oleh sistem balas jasa yang formal, yang pada agregat, meningkatkan fungsi dari organisasi itu sendiri”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *OCB* merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan tidak terikat secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

### **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi OCB**

Faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin.

- a. Budaya dan iklim organisasi  
Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *OCB* dalam suatu organisasi. Dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah diisyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.
- b. Kepribadian dan suasana hati  
Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain. Meskipun suasana hati dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada pada suasana hati yang bagus sehingga mereka akan sukarela membantu rekan kerja yang lain.
- c. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan  
Kualitas interaksi atasan-bawahan juga diyakini sebagai prediktor *OCB*. Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan. Interaksi atasan-bawahan yang berkualitas tinggi juga dapat membuat seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasa bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan "lebih dari" oleh atasan mereka.
- d. Masa kerja  
Karyawan yang telah lama bekerja pada organisasi akan memiliki kedekatan dan keikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang telah mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki "investasi" di dalamnya.
- e. Jenis kelamin  
Perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan wanita daripada pria. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi daripada pria. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara pria

dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi di tempat mereka bekerja (Novliadi, 2007:12).

### 3. Aspek-aspek *OCB*

Aspek-aspek *OCB* adalah perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi (Novliadi, 2007:11). Berikut adalah aspek-aspek yang terdapat pada *OCB*:

- a. *Altruism*/perilaku membantu, yaitu perilaku membantu orang lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional. Aspek *altruism*/perilaku membantu meliputi perilaku seperti menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat dan membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.
- b. *Civic virtue*/perilaku partisipasi, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. Aspek *civic virtue*/perilaku partisipasi meliputi perilaku bersifat sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan tanpa terkecuali di setiap kondisi dan berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi.
- c. *Conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. Aspek *conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum meliputi perilaku melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi dan menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional.
- d. *Courtesy*/perilaku meringankan masalah, perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain. Aspek *courtesy*/perilaku meringankan masalah meliputi perilaku menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta dan membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.
- e. *Sportsmanship*/perilaku berpikir positif, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel. Aspek *sportsmanship*/perilaku berpikir positif meliputi perilaku memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mempersalahkan siapapun dan berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka (Hardaningtyas:2-4).

#### 4. Motif yang Mendasari *OCB*

Motif adalah kekuatan yang berada dalam diri individu yang mendorong untuk berbuat atau merupakan *driving force* (Rahmawati, 2006:9). Seperti halnya sebagian besar perilaku yang lain, *OCB* ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam *OCB*. Salah satu pendekatan motif dalam perilaku organisasi berasal dari kajian McClelland dan rekan-rekannya. Menurut McClelland manusia memiliki tiga tindakan motif yaitu motif berprestasi, motif afiliasi, dan motif kekuasaan. Kerangka ketiga motif tersebut telah diterapkan untuk memahami mengapa orang menunjukkan *OCB*:

- a. Motif berprestasi, mendorong orang untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan, mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi. *OCB* dianggap sebagai alat untuk prestasi tugas ketika prestasi menjadi motif, *OCB* muncul ketika perilaku tersebut dipandang perlu untuk kesuksesan tugas tersebut. Perilaku seperti menolong orang lain, berusaha untuk tidak mengeluh, dan berpartisipasi dalam rapat unit merupakan hal-hal yang dianggap kritis terhadap keseluruhan prestasi tugas, proyek, tujuan, atau misi.
- b. Motif afiliasi, mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara dan memperbaiki hubungan dengan orang lain. Van dyne, dkk (1995) menggunakan istilah "afiliatif" sebagai kategori perilaku *extra-role* yang melibatkan *OCB* dan perilaku pro sosial organisasi untuk membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Karyawan yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan *OCB* karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerja sama. Motif afiliasi dipandang sebagai suatu komitmen terhadap pemberian pelayanan pada orang lain.
- c. Motif kekuasaan, mendorong orang untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain. Karyawan yang berorientasi pada kekuasaan menganggap *OCB* merupakan alat untuk mendapatkan kekuasaan dan status dengan figur otoritas dalam organisasi (Hardaningtyas:4-10).

#### 5. Manfaat *OCB*

Menurut Podsakoff et al, *OCB* dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan:

- a. *OCB* dapat membantu meningkatkan produktifitas rekan kerja.
- b. *OCB* dapat membantu meningkatkan produktifitas manajerial.
- c. *OCB* dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif.

- d. *OCB* dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan.
- e. *OCB* dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktifitas-aktifitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja.
- f. *OCB* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik.
- g. *OCB* dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
- h. *OCB* dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya (Hardaningtyas:10-13).

#### 6. Implikasi *OCB*.

Beberapa penelitian dilakukan para ahli yang mencoba menghubungkan antara *OCB* dengan beberapa aspek dalam organisasi. Berikut ini adalah beberapa implikasi *OCB* dalam organisasi:

- a. Keterkaitan *OCB* dengan kualitas pelayanan  
Podsakoff, et al.(1997) secara khusus meneliti tentang keterkaitan *OCB* dengan kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa organisasi yang tinggi tingkat *OCB* dikalangan karyawannya, tergolong rendah dalam menerima komplain dari konsumen. Lebih jauh, penelitian tersebut membuktikan keterkaitan yang erat antara *OCB* dengan kepuasan konsumen, semakin tinggi tingkat *OCB* dikalangan karyawan sebuah organisasi, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada organisasi tersebut.
- b. Keterkaitan *OCB* dengan kinerja kelompok  
Dalam penelitiannya, George dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya keterkaitan yang erat antara *OCB* dengan kinerja kelompok. Adanya perilaku altruistik memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Senada dengan penelitian George dan Bettenhausen adalah temuan dari Podsakoff, et al.(1997) yang juga menemukan keterkaitan erat antara *OCB* dengan kinerja kelompok. Keterkaitan erat terutama terjadi antara *OCB* dengan tingginya hasil kerja kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan keterkaitan yang erat.
- c. Keterkaitan *OCB* dengan *turn over*  
Penelitian yang mencoba menghubungkan *OCB* dengan *turn over* karyawan dilakukan oleh Chen, et al.(1998). Mereka menemukan adanya hubungan terbalik antara *OCB* dengan *turn over*. Dari penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat *OCB* rendah

memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat *OCB* tinggi (Novliadi, 2007:15-16).

### C. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *OCB*

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau emosi yang positif terhadap pekerjaannya yang ditimbulkan atas keseimbangan balas jasa karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang diberikan oleh perusahaan baik finansial maupun non finansial. *OCB* adalah perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan tidak terikat secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dengan *OCB*. Ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *Organizational Citizenship* (Novliadi, 2007:13). Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu orang lain, lebih patuh terhadap panggilan tugas, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

### D. Model Konsepsi dan Hipotesis

#### 1. Model Konsepsi

Berdasarkan kajian pustaka dapat dirumuskan kerangka berpikir dengan model konsep sebagai berikut:

Kepuasan Kerja

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Gambar 1

Model Konsep



## 2. Model Hipotesis

Hipotesis penelitian diperlukan untuk penelitian yang mempersoalkan hubungan antar variabel, yang diungkapkan dengan model hipotesis sebagai berikut:

**Gambar 2**  
**Model Hipotesis**

Kepuasan kerja  
karyawan

Aspek-aspek *Organizational  
Citizenship Behavior (OCB)*

Dari model di atas, hipotesis penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*.

$H_a$  : Terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*.

### BAB III

#### 1. METODE PENELITIAN

##### f. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif dengan metode pendekatan studi kasus. Penelitian asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2006:29). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan dan aspek-aspek *OCB*.

Studi kasus adalah penelitian dengan karakteristik masalah yang berkaitan dengan latar belakang dan kondisi saat ini dari subyek yang diteliti, serta interaksinya dengan lingkungan (Indriantoro dan Supomo, 1999:26). Subyek yang diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga, atau komunitas tertentu. Tujuan dari penelitian studi kasus adalah melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subyek tertentu untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subyek tertentu. Subyek pada penelitian ini adalah karyawan PT. Indoguna Lestari.

##### g. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT. Indoguna Lestari Surabaya yang beralamatkan di jalan Mayjen Sungkono nomor 150 Surabaya. Sebagai suatu organisasi modern, PT. Indoguna Lestari memiliki beberapa departemen yang pada setiap departemennya memiliki keterikatan satu sama lain. Pada umumnya perusahaan PT. Indoguna Lestari memiliki karyawan dengan lulusan SLTA, sehingga diharapkan bagi karyawan-karyawan PT. Indoguna Lestari yang berijazah diatas SLTA dapat membantu rekan kerjanya dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul. Hal ini dianggap sebagai salah satu contoh dari perilaku *OCB* yang akan diteliti. Pada penjelasan sebelumnya dikatakan bahwa salah satu penyebab timbulnya *OCB* adalah dikarenakan adanya kepuasan kerja karyawan, dengan terbentuknya kepuasan kerja karyawan maka memungkinkan perilaku *OCB* dilakukan oleh karyawan. Berdasarkan uraian tadi, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di perusahaan ini.

## h. Variabel dan Pengukuran

### 1. Konsep dan Variabel

Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak ditelitinya. Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak; kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun dan Effendi, 1987:33). Konsep dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan *OCB*.

Variabel adalah konsep yang diberi lebih dari "satu nilai". Dengan demikian, suatu konsep jika dipandang dari dimensi-dimensi tertentu maka akan membuahkan variabel. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan dan aspek-aspek *OCB*.

### 2. Definisi Operasional

Konsep-konsep sosial yang sudah diterjemahkan menjadi satuan yang lebih operasional, yakni variabel dan konstruk biasanya belum sepenuhnya siap untuk diukur. Hal ini demikian karena variabel dan konstruk sosial mempunyai beberapa dimensi yang dapat diukur secara berbeda. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Singarimbun dan Effendi, 1987:46).

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan kerja karyawan, yaitu perasaan senang atau emosi yang positif terhadap pekerjaannya yang ditimbulkan atas keseimbangan balas jasa karyawan dengan tingkat nilai balas jasa yang diberikan oleh perusahaan baik finansial maupun non finansial. Terdiri dari empat indikator yaitu:
  - 1) Faktor psikologik, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Kepuasan pada aktifitas kerja.
    - b) Kepuasan pada pemanfaatan kemampuan karyawan.

- 2) Faktor sosial, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Kepuasan pada rekan kerja.
    - b) Kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan.
  - 3) Faktor fisik, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Kepuasan pada kondisi kerja.
    - b) Kepuasan pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan.
  - 4) Faktor finansial, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Kepuasan pada kompensasi yang diberikan.
    - b) Kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan.
- b. Aspek-aspek *OCB*, yaitu perilaku-perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi. Terdiri dari lima indikator yaitu:
- 1) *Altruism*/perilaku membantu, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat.
    - b) Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.
  - 2) *Civic virtue*/perilaku partisipasi, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi.
    - b) Berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi.
  - 3) *Conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan.
    - b) Menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional.
  - 4) *Courtesy*/perilaku meringankan masalah, terdiri dari dua item yaitu:
    - a) Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.
    - b) Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.

- 5) *Sportsmanship*/perilaku berpikir positif, terdiri dari dua item yaitu:
- Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun.
  - Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

Berdasarkan uraian tersebut maka konsep, variabel, indikator beserta item yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Konsep, Variabel, Indikator dan Item**

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kepuasan kerja	Kepuasan kerja karyawan	Faktor psikologik	1. Kepuasan pada aktifitas kerja. 2. Kepuasan pada pemanfaatan kemampuan karyawan.
		Faktor sosial	1. Kepuasan pada rekan kerja. 2. Kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan.
		Faktor fisik	1) Kepuasan pada kondisi kerja. 2) Kepuasan pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan.

Lanjutan tabel 1

		Faktor finansial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kepuasan pada kompensasi yang diberikan.</li> <li>2) Kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan.</li> </ol>
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	Aspek-aspek OCB	<i>Altruism</i> /perilaku membantu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat.</li> <li>2) Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.</li> </ol>
		<i>Civic virtue</i> /perilaku partisipasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi.</li> <li>2) Berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi.</li> </ol>
		<i>Conscientiousness</i> /kinerja melebihi standar minimum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan.</li> </ol>

Lanjutan tabel 1

		2) Menyelesaikan
--	--	------------------



			pekerjaan dengan standar-standar profesional.
		<i>Courtesy</i> /perilaku meringankan masalah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.</li> <li>2) Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.</li> </ol>
		<i>Sportsmanship</i> /perilaku berpikir positif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun.</li> <li>2) Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.</li> </ol>

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2006:84). Dalam penelitian ini digunakan pengukuran skala Likert, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dan aspek-aspek *OCB* digunakan skala Likert yang terdiri dari skor angka 1 sampai 5.

**Tabel 2**  
**Skor Jawaban Responden untuk Kepuasan Kerja Karyawan**

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat positif	5
2	Positif	4
3	Netral	3
4	Negatif	2
5	Sangat negatif	1

**Tabel 3**  
**Skor Jawaban Responden untuk Aspek-aspek *OCB***

No	Jawaban Responden	Skor
1	Selalu	5
2	Sering	4
3	Kadang-kadang	3
4	Hampir tidak pernah	2
5	Tidak pernah	1

Sumber : Sugiyono (2006: 87)

#### i. Populasi dan Sampel



Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006:72). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Indoguna Lastari yang berjumlah 30 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:73). Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dengan metode sampling jenuh. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2006:78). Teknik pengambilan sampel seperti ini dianggap cocok untuk penelitian ini karena jumlah karyawan pada PT. Indoguna Lestari hanya berjumlah 30 orang.

## **j. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber data dan cara untuk memperoleh data penelitian (Indriantoro dan Supomo, 1999:11). Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

#### **a. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

#### **b. Interview (Wawancara)**

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam pedoman wawancara pada pihak yang bersangkutan sebagai subyek penelitian. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subyek penelitian, namun melalui pencatatan dokumen-dokumen atau arsip yang dipilih perusahaan yang dianggap pantas.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman kuesioner

Pedoman ini menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis yang diajukan kepada responden.

2. Pedoman wawancara

Pedoman ini menggunakan daftar pertanyaan yang digunakan untuk tanya jawab dengan responden.

3. Pedoman dokumentasi

Pedoman ini berupa daftar dokumen-dokumen perusahaan yang diperlukan yang dianggap penting seperti gambaran umum perusahaan PT. Indoguna Lestari.

### 3. Sumber Data

Data yang menjadi sumber dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data pokok, sedangkan data sekunder merupakan data penunjang.

#### 1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo 1999:146-147). Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan wawancara dari responden.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan (Indriantoro dan Supomo 1999:147). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, jumlah karyawan dan lain sebagainya.

## k. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2002:144). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk mengukur valid tidaknya suatu alat ukur dapat diukur dengan menggunakan rumus:

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

Dimana:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = banyaknya sampel

X = item

Y = total variabel (Arikunto, 2002:146)

Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrumen dinyatakan valid (Sugiyono, 2006:126). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan program SPSS *for windows release 13.0*.

### 2. Reliabilitas

Reliabel artinya dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau dapat digunakan berulang kali dengan hasil yang sama. Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data

karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002:168). Untuk mengukur cukup dipercaya atau tidaknya sebagai alat pengumpul data dengan menggunakan rumus :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{M(k-M)}{kV_t}\right)$$

Dimana:

$r_{11}$  = realibilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

M = skor rata-rata

$V_t$  = varians total (Arikunto, 2002:171)

Instrumen dikatakan handal (reliabel) jika memiliki koefisien keandalan (reliabilitas) sebesar 0,6 atau lebih. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS for windows release 13.0.

### 1. Teknik Analisis

Analisis data merupakan bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian (Indriantoro dan Supomo, 1999:11).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### d. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui kekuatan hubungan kedua variabel yaitu kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek OCB digunakan rumus korelasi *product moment* yang formulasi rumusannya adalah:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\left\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\right\} \left\{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\right\}}}$$

Keterangan:

$r$  = koefisien korelasi variabel

$x$  dan  $y$  = variabel

$\sum xy$  = total hasil kali  $x$  dengan  $y$

$n$  = jumlah pengamatan (Sugiyono, 2006:182)

Analisis korelasi ini digunakan untuk memeriksa hubungan antara dua variabel yang saling berhubungan, kepuasan kerja karyawan dengan simbol “ $x$ ” dan aspek-aspek *OCB* dengan simbol “ $y$ ”. Dengan menggunakan rumus ini maka diharapkan dapat diketahui hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*, apabila terdapat suatu hubungan antara kedua variabel tersebut maka dapat diperoleh gambaran tentang seberapa kuat hubungan tersebut.

Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi yang disajikan pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4**

**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2006:183)

e. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment*

Untuk menguji signifikansi hubungan, yaitu apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi secara luas, maka perlu diuji signifikansinya. Rumus uji signifikansi korelasi *product moment* ditunjukkan pada rumus berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- t = Uji signifikansi / harga t
- r = Koefisien korelasi variabel
- n = Jumlah responden (Sugiyono, 2006:184)

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t pada tabel t dengan taraf kesalahan 5%. Dari tabel t dapat ditetapkan ketentuan bila t hitung lebih kecil dari t tabel maka hubungan itu dinyatakan tidak signifikan. Tetapi sebaliknya bila t hitung lebih besar dari t tabel maka hubungan itu dinyatakan signifikan (Sugiyono, 2008:214-215). Tabel t dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5**

**Tabel t**

$\alpha$ untuk uji dua pihak (two tail test)						
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
$\alpha$ untuk uji satu pihak (one tail test)						
dk	0,250	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Sumber : Sugiyono (2008:368)





## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

#### 1. Sejarah PT. Indoguna Lestari

PT. Indoguna adalah sebuah perusahaan yang didirikan oleh seorang wanita yang bernama Ibu Elizabeth Liman pada tahun 1951. PT. Indoguna bertempat di Jakarta jalan Taruna No. 8 Pondok Bambu dengan nama perusahaan PT. Indoguna Utama. Perusahaan ini bergerak dalam bidang pengimporan komoditi dari luar negeri seperti daging sapi, daging kambing, daging bebek, *sea food*, sayur mayur, dim sum, buah, margarin, keju, teh, dan lain-lain. Umumnya negara yang menjadi mitra kerja antara lain Australia, Amerika, Slandia Baru, Jepang, dan beberapa negara lainnya. Dalam perkembangannya PT. Indoguna mengembangkan jangkauannya dengan mendirikan berbagai cabang perusahaan di daerah Jawa, Bali, dan Singapura.

Surabaya sebagai salah satu provinsi di pulau Jawa yang memiliki daya tarik yang mampu menarik minat turis, baik lokal maupun mancanegara dan memiliki potensi perkembangan ekonomi yang dapat diandalkan. Seiring dengan permintaan pasar atas kebutuhan bahan makanan impor dan produk-produk penunjang lainnya pada daerah Surabaya dan sekitarnya, PT. Indoguna dapat ikut berpartisipasi dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Potensi pasar yang ada pada daerah-daerah tersebut sangat besar yang terdiri atas berbagai hotel dan restoran, industri catering, pengolahan makanan dalam kemasan serta pasar tradisional yang tersebar pada daerah-daerah tersebut. Akhirnya pada tahun 2001 PT. Indoguna mendirikan cabangnya di Surabaya dengan nama PT. Indoguna Lestari.

PT. Indoguna Lestari dipimpin oleh Bpk. Deniar Dharma Juwi dimana beliau merupakan keponakan dari Ibu Elizabeth Liman pendiri sekaligus pemilik dari PT. Indoguna. PT. Indoguna Lestari merupakan suplier bagi restoran, hotel, supermarket, dan *wet market* untuk daerah Surabaya dan sekitarnya. Sejauh ini PT. Indoguna Lestari telah mempunyai omset penjualan antara satu sampai dua milyar perbulan dengan keuntungan antara seratus sampai dua ratus juta.

## 2. Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan

Dalam pelaksanaan roda perusahaannya PT. Indoguna Lestari memiliki visi, misi, dan budaya perusahaan, yaitu:

### a. Visi

“Menjadi pemasok utama untuk produk bahan makan impor di daerah Surabaya dan sekitarnya”.

### b. Misi

“Mengembangkan taraf hidup masyarakat dimanapun beroperasi”.

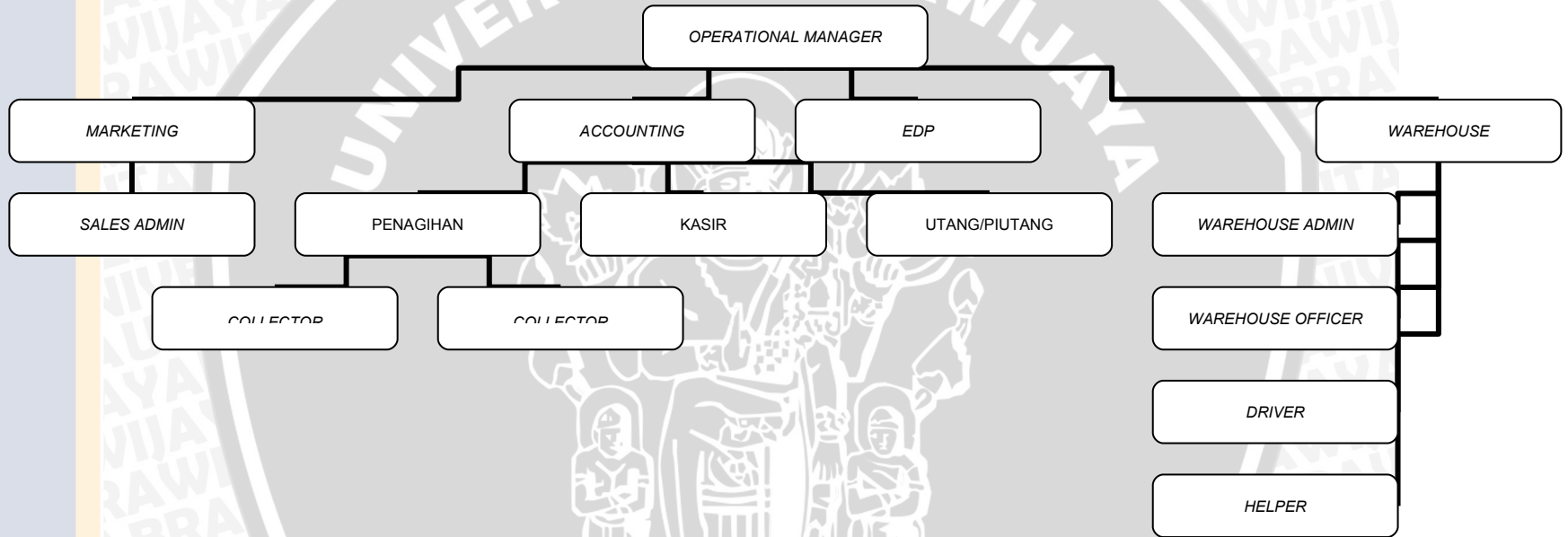
### c. Budaya perusahaan

- 1) Dibentuk oleh visi, misi dan nilai dari perusahaan itu sendiri.
- 2) Sebagai wadah pembinaan bagi anggota perusahaan yang meliputi aspek ekonomi dan sosialnya.

## 3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bagan yang menggambarkan kedudukan seseorang dalam suatu organisasi. Selain itu struktur organisasi merupakan gambaran wewenang seseorang pada posisi tertentu. Dalam suatu organisasi hubungan antar individu dapat digambarkan dengan struktur organisasi. PT. Indoguna Lestari memiliki 30 karyawan dengan spesifikasi pembagian tugas yang jelas. Spesialisasi dalam pekerjaan juga diterapkan perusahaan, hal ini digambarkan dengan tugas tunggal dari setiap karyawan atau tidak adanya tugas rangkap dalam pembagian tugas sehingga karyawan lebih dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki. Struktur organisasi pada PT. Indoguna Lestari adalah sebagai berikut:

**Gambar 3**  
**Struktur Organisasi PT. Indoguna Lestari Surabaya**



Sumber : Data Sekunder, tahun 2008

a. *Operational manager*

*Operational manager* adalah pemimpin perusahaan pada PT. Indoguna Lestari yang bertanggung jawab kepada kepala direksi PT. Indoguna yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain:

- 1) Mengontrol kegiatan karyawan:
  - a) Disiplin kerja, kuantitas dan kualitas kerja, serta pemahaman tugas.
  - b) Membuat kesepakatan kerja dengan karyawan baru (status kontrak).
- 2) Mengontrol arus kas:
  - a) Membayar gaji karyawan/uang makan/lembur.
  - b) Mencatat biaya berobat pada kartu berobat.
  - c) Mengontrol kilometer kendaraan/pemakaian BBM/perbaikan/servis.
- 3) Mengontrol transaksi penjualan melalui D/O (laporan penjualan perhari).
- 4) Mengontrol pembayaran piutang berupa cek/giro.
- 5) Mengontrol kebersihan lingkungan kerja.

b. *Marketing*

*Marketing* bertanggung jawab atas pencapaian sasaran penjualan dan kelancaran operasional pemasaran yang mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Membuat *purchase order*.
- 2) Membuat *price list*.
- 3) Membuat D/O sesuai kebutuhan *customer*.
- 4) Mengontrol posisi *stock*.
- 5) Membuat jadwal kunjungan ke *customer*.
- 6) Arsip surat penawaran harga per *customer*.

d. *Accounting*

*Accounting* mempunyai wewenang menyelenggarakan sistem akuntansi sesuai dengan kebijakan perusahaan. Tugas dari *accounting* adalah:

- 1) Mencatat utang dan piutang.
- 2) Membuat atau mencatat kas keluar dan kas terima.
- 3) Membuat atau mencatat buku bank keluar dan buku bank terima.
- 4) Menyiapkan tagihan yang jatuh tempo untuk diberikan ke *collector* (laporan daftar tagihan).
- 5) Menghubungi *customer* yang tagihannya jatuh tempo.
- 6) Membuat *invoice*, *debit note*, faktur pajak.
- 7) Mencatat penerimaan uang tunai di buku besar.
- 8) Mengkliring cek/bilyet giro yang jatuh tempo.
- 9) Mengontrol rekening koran dengan pembayaran transfer.
- 10) Mencek saldo bank dan menghitung uang fisik di brangkas.
- 11) Membuat laporan bulanan.

e. *Warehouse*

Bagian *warehouse* memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- 1) Mencatat dan mengontrol penerimaan dan pengeluaran barang dalam *tally sheet*.
- 2) Mencatat barang masuk dan barang keluar, seperti:
  - a) Barang untuk contoh.
  - b) Barang kembalian.
  - c) Membuat faktur penjualan *manual* untuk barang *secondary cut*/pasar basah.
- 3) Mengontrol posisi barang serta memastikan jenis barang.
- 4) Memotong *stock* dari *tally sheet*.
- 5) Inventory bulanan setiap akhir bulan.
- 6) Mengatur jadwal pengiriman/*delivery*.
- 7) Mengontrol kebersihan dan posisi barang dalam gudang.

f. *Engineering database programing*

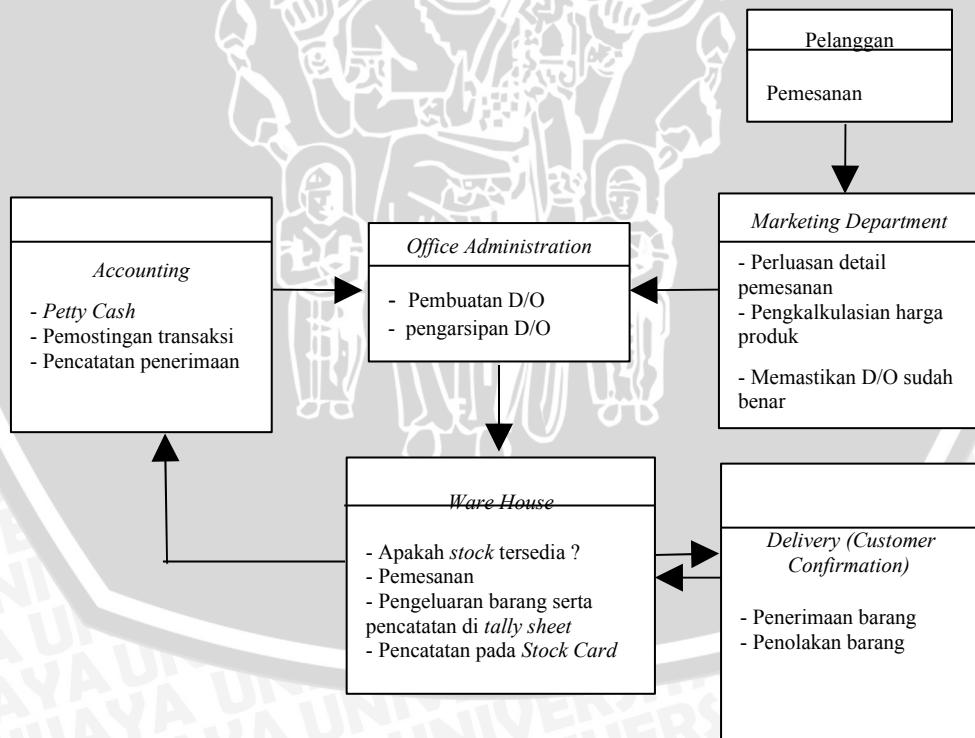
*Engineering database programing* memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- 1) Mengkordinir penggunaan komputerisasi.
- 2) Mengontrol hasil inventory fisik untuk dicocokkan dengan inventory komputer.
- 3) Mengontrol penjualan dan pembelian.
- 4) Membuat laporan inventory bulanan.

4. Alur Pemesanan pada PT. Indoguna Lestari

Dalam melakukan transaksi penjualan, PT. Indoguna Lestari memiliki beberapa prosedur dari tahap pemesanan hingga pengantaran suatu barang dan pencatatan pembelian. Berikut ini merupakan *flow chart* dari prosedur tersebut:

**Gambar 4**  
**Flow Chart PT. Indoguna Lestari**



Sumber : Data Sekunder tahun 2008

Pelanggan melakukan pemesanan pada *marketing departemen*. Selanjutnya *marketing departemen* melakukan perluasan detail pemesanan dan pengkalkulasian harga produk. Setelah itu, *marketing departemen* menghubungi *office administration* untuk dilakukan pembuatan *delivery order* yang lalu diberikan pada pihak *ware house* untuk memastikan *stock* tersedia atau tidak, pencatatan *tally sheet* yang lalu diberikan pada pihak *delivery*. Setelah dilakukan pengiriman, pihak *delivery* memberikan kuitansi penerimaan pada pihak *ware house* untuk dicatat pada *stock card* dan diberikan pada pihak *accounting* untuk dilakukan pemostingan dan pencatatan penerimaan. Setelah itu informasi ini diberikan pada pihak *office administration* untuk diarsipkan.

#### 5. Sistem Penggajian

Gaji merupakan pengganti jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Pemberian gaji pada PT. Indoguna Lestari diberikan dengan standar UMR yang ada pada daerah Surabaya. Selain pemberian gaji, perusahaan juga sering memberikan bonus untuk karyawan yang memiliki kinerja baik. PT. Indoguna Lestari telah melakukan kenaikan gaji atau promosi sebanyak 5 kali dalam kurun waktu 5 tahun. Sistem penggajian yang diterapkan oleh PT. Indoguna Lestari adalah sistem gaji bulanan dengan jumlah gaji yang diterima per bulan paling rendah sebesar Rp 800.000,00 dan paling tinggi sebesar Rp. 7.000.000,00.

#### 6. Jam Kerja

Karyawan pada PT. Indoguna Lestari bekerja selama 8 jam dalam 1 hari dan memiliki waktu istirahat selama 1 jam. Berikut adalah uraian jam kerja karyawan pada PT. Indoguna Lestari:

- a. Senin-Jum'at : 08.00-17.00
- b. Sabtu : 08.00-13.00 (tidak ada istirahat)
- c. Istirahat : 12.00-13.00

## 7. Tujuan Organisasi

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Baik itu tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, karena tujuan tersebut merupakan pedoman dari seluruh kegiatan perusahaan. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Indoguna Lestari adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan jangka pendek
  - 1) Berusaha untuk menjaga kestabilan ordernya.
  - 2) Berusaha untuk meningkatkan order usahanya.
  - 3) Berusaha untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan.
- b. Tujuan jangka panjang
  - 1) Meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen.
  - 2) Memperluas daerah pemasaran.
  - 3) Memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan.

## B. Gambaran Umum Responden

### 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Umur

**Tabel 6**

**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin dan Umur**

No.	Jenis Kelamin Umur	Laki-laki	%	Perempuan	%	Jumlah
1	≤25	2	6,67	5	16,67	7
2	26-30	5	16,67	2	6,67	7
3	31-35	6	20	3	10	9
4	36-40	5	16,67	1	3,33	6
5	>40	1	3,33	0	0	1
	Jumlah	19	63,33	11	36,67	30

Sumber : Data primer diolah, 2008

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur dibawah sama dengan 25 tahun berjumlah 2 orang (6,67%) dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan dengan



umur dibawah sama dengan 25 tahun berjumlah 5 orang (16,67%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur antara 26-30 tahun berjumlah 5 orang (16,67%) dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan dengan umur antara 26-30 tahun berjumlah 2 orang (6,67%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur antara 31-35 tahun berjumlah 6 orang (20%) dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan dengan umur antara 31-35 tahun berjumlah 3 orang (10%). Jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur antara 36-40 tahun berjumlah 5 orang (16,67%) dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan dengan umur antara 36-40 tahun berjumlah 1 orang (3,33%). Selanjutnya jumlah karyawan yang berjenis kelamin laki-laki dengan umur diatas 40 tahun sebanyak 1 orang (3,33%).

Kesimpulan pada karakteristik responden menurut jenis kelamin dan umur adalah bahwa karyawan terbanyak pada PT. Indoguna Lestari berjenis kelamin laki-laki dan mayoritas karyawan berumur antara 31-35 tahun yang berjumlah sebanyak 9 orang yaitu laki-laki berjumlah 6 orang (20%) dan perempuan berjumlah 3 orang (10%).

## 2. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir dan Umur

Tabel 7

### Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir dan Umur

No.	Umur	Laki-laki	%	Perempuan	%	Jumlah
	Pendidikan Terakhir					
1	SD / Sederajat	0	0	0	0	0
2	SLTP / Sederajat	1	3,33	0	0	1
3	SLTA / Sederajat	14	46,67	5	16,67	19
4	Akademia / Diploma	1	3,33	1	3,33	2
5	S1 / Sarjana	3	10	5	16,67	8
	Jumlah	19	63,33	11	36,67	30

Sumber : Data primer diolah, 2008

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari yang mempunyai latar belakang pendidikan SLTP / Sederajat yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1 orang (3,33%). Jumlah karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan SLTA / Sederajat yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 orang (46,67%) dan karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan SLTA / Sederajat yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang (16,67%). Jumlah karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan Akademia / Diploma yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1 orang (3,33%) dan karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan Akademia / Diploma yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 1 orang (3,33%). Selanjutnya jumlah karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan S1 / Sarjana yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 3 orang (10%) dan karyawan yang mempunyai latar belakang pendidikan S1 / Sarjana yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang (16,67%).

Kesimpulan pada karakteristik responden menurut pendidikan terakhir dan umur adalah bahwa karyawan terbanyak pada PT. Indoguna Lestari mempunyai latar belakang pendidikan SLTA / Sederajat dengan jumlah karyawan sebanyak 19 orang yaitu berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 orang (46,67%) dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang (16,67%).

### C. Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas

Rekapitulasi uji validitas dan reliabilitas masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 8**  
**Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan**

No.	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	X1.1 – X1	0,476	0,008	Valid
2	X1.2 – X1	0,466	0,009	Valid
3	X1.3 – X1	0,511	0,004	Valid
4	X1.4 – X1	0,667	0,000	Valid
5	X1.5 – X1	0,630	0,000	Valid
6	X1.6 – X1	0,572	0,001	Valid
7	X1.7 – X1	0,475	0,008	Valid
8	X1.8 – X1	0,464	0,010	Valid
Alpha Cronbanch				0,636

Sumber : Data primer diolah, 2008

Keterangan:

- X1 = Kepuasan pada aktifitas kerja.
- X2 = Kepuasan pada pemanfaatan kemampuan karyawan.
- X3 = Kepuasan pada rekan kerja.
- X4 = Kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan.
- X5 = Kepuasan pada kondisi kerja.
- X6 = Kepuasan pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan.
- X7 = Kepuasan pada kompensasi yang diberikan.
- X8 = Kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan.

Dari pengujian yang terdapat pada tabel 8, menunjukkan bahwa hubungan antar item terhadap kepuasan kerja karyawan mempunyai koefisien lebih dari 0,3 dengan rentang 0,464 - 0,667 sehingga dapat diartikan bahwa hubungan tersebut valid. Kemudian dari hasil perhitungan alpha cronbanch dari item kepuasan kerja karyawan, diketahui hasilnya sebesar 0,636 (lebih besar dari 0,6) sehingga dinyatakan reliabel.

Tabel 9

Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Aspek-aspek *OCB*

No.	Hubungan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1	Y1 – Y1	0,477	008	Valid
2	Y2 – Y1	0,679	000	Valid
3	Y3 – Y1	0,584	001	Valid
4	Y4 – Y1	0,492	006	Valid
5	Y5 – Y1	0,504	004	Valid
6	Y6 – Y1	0,334	071	Valid
7	Y7 – Y1	0,546	002	Valid
8	Y8 – Y1	0,628	000	Valid
9	Y9 – Y1	0,429	018	Valid
10	Y10– Y1	0,485	007	Valid
Alpha Cronbach				0,848

Sumber : Data primer diolah, 2008

## Keterangan

- Y1 = Menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat.
- Y2 = Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.
- Y3 = Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi.
- Y4 = Berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi.
- Y5 = Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan.
- Y6 = Menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional.
- Y7 = Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.
- Y8 = Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.
- Y9 = Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun.
- Y10= Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

Dari pengujian yang terdapat pada tabel 9, menunjukkan bahwa hubungan antar item terhadap aspek-aspek *OCB* mempunyai koefisien lebih dari 0,3 dengan rentang 0,334 - 0,679 sehingga dapat diartikan bahwa hubungan tersebut valid. Kemudian dari hasil perhitungan alpha cronbanch dari item aspek-aspek *OCB*, diketahui hasilnya sebesar 0,848 (lebih besar dari 0,6) sehingga dinyatakan reliabel.

#### D. Gambaran Responden tentang Kepuasan Kerja Karyawan dan Aspek-aspek *OCB*

##### 1. Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan

Gambaran tentang kepuasan kerja karyawan pada PT. Indoguna Lestari dapat dijelaskan melalui tabel 10 berikut ini:

**Tabel 10**  
Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (X)

Item	Jawaban Responden										Rata-rata Item	Rata-rata Indikator
	A		B		C		D		E			
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%		
X1	3	10	21	70	4	13,33	2	6,67	0	-	3.833	3.767
X2	4	13,33	13	43,33	13	43,33	0	-	0	-	3.700	
X3	2	6,67	18	60	8	26,67	1	3,33	1	3,33	3.633	3.733
X4	6	20	13	43,33	11	36,67	0	-	0	-	3.833	
X5	6	20	14	46,67	9	30	1	3,33	0	-	3.833	3.750
X6	1	3,33	19	63,33	9	30	1	3,33	0	-	3.667	

X7	0	-	22	73,33	8	26,67	0	-	0	-	3.733	3.567
X8	0	-	14	46,67	14	46,67	2	6,67	0	-	3.400	
Rata-rata Variabel											3.700	

Sumber : Data primer diolah, 2008

Keterangan:

A = Sangat positif / sangat puas.

B = Positif / puas.

C = Netral / biasa saja.

D = Negatif / tidak puas.

E = Sangat negatif / sangat tidak puas.

X1 = Kepuasan pada aktifitas kerja.

X2 = Kepuasan pada pemanfaatan kemampuan karyawan.

X3 = Kepuasan pada rekan kerja.

X4 = Kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan.

X5 = Kepuasan pada kondisi kerja.

X6 = Kepuasan pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan.

X7 = Kepuasan pada kompensasi yang diberikan.

X8 = Kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan kerja karyawan (X) pada item X1 yaitu kepuasan pada aktifitas kerja, sebanyak 21 orang (70%) menyatakan bahwa para karyawan positif atau puas terhadap aktifitas kerjanya. Selanjutnya sebanyak 4 orang (13,33%) menyatakan bahwa para karyawan netral atau biasa saja terhadap aktifitas kerjanya. Sebanyak 3 orang (10%) menyatakan bahwa karyawan sangat positif atau sangat puas terhadap aktifitas pekerjaannya. Sisanya yaitu sebanyak 2 orang (6,67%) menyatakan bahwa para karyawan negatif atau tidak puas terhadap aktifitas kerjanya. Kesimpulan pada item X1 yaitu kepuasan pada aktifitas kerja menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3.833) terhadap aktifitas kerja mereka saat ini.

Kemudian X2 yaitu kepuasan pada pemanfaatan kemampuan karyawan, sebanyak 13 orang (43,33%) menyatakan bahwa para karyawan positif atau puas

terhadap pemanfaatan kemampuan mereka. Selanjutnya sebanyak 13 orang (43,33%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap pemanfaatan kemampuan mereka. Sisanya sebanyak 4 orang (13,33%) menyatakan bahwa para karyawan sangat positif atau sangat puas terhadap pemanfaatan kemampuan mereka. Kesimpulan pada item X2 yaitu kepuasan pada pemanfaatan kemampuan karyawan menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3.700) terhadap pemanfaatan kemampuan mereka saat ini.

Selanjutnya X3 yaitu kepuasan pada rekan kerja, sebanyak 18 orang (60%) menyatakan positif atau puas terhadap rekan kerja mereka. Sebanyak 8 orang (26,67%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap rekan kerja mereka. Sebanyak 2 orang (6,67%) menyatakan sangat positif atau sangat puas terhadap rekan kerja mereka. Sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan negatif atau tidak puas terhadap rekan kerja mereka. Sisanya adalah sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan sangat negatif atau sangat tidak puas terhadap rekan kerja mereka. Kesimpulan pada item X3 yaitu kepuasan pada rekan kerja menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3,633) terhadap rekan kerja mereka saat ini.

Item X4 yaitu kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan, sebanyak 13 orang (43,33%) menyatakan positif atau puas terhadap cara pimpinan memperlakukan karyawan. Sebanyak 11 orang (36,67%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap cara pimpinan memperlakukan karyawan. Sisanya sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat positif atau sangat puas terhadap cara pimpinan memperlakukan karyawannya. Kesimpulan pada item X4 yaitu kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3,833) terhadap cara pimpinan memperlakukan mereka saat ini.

Item X5 yaitu kepuasan pada kondisi kerja, sebanyak 14 orang (46,67%) menyatakan positif atau puas terhadap kondisi kerja saat ini. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap kondisi kerja saat ini. Sebanyak 6 orang (20%) menyatakan sangat positif atau sangat puas terhadap kondisi kerja saat ini. Sisanya sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan negatif atau tidak puas terhadap kondisi kerja saat ini. Kesimpulan pada item X5 yaitu kepuasan pada kondisi kerja

menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3,833) terhadap kondisi kerja mereka saat ini.

Item X6 yaitu kepuasan pada kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan, sebanyak 19 orang (63,33%) menyatakan positif atau puas terhadap kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan. Sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan sangat positif atau sangat puas terhadap kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan. Sisanya yaitu sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan negatif atau tidak puas terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan. Kesimpulan pada item X6 yaitu kepuasan pada kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3,667) terhadap kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan.

Item X7 yaitu kepuasan pada kompensasi yang diberikan perusahaan, sebanyak 22 orang (73,33%) menyatakan positif atau puas terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan, dan sisanya yaitu sebanyak 8 orang (26,67%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan. Kesimpulan pada item X7 yaitu kepuasan pada kompensasi yang diberikan perusahaan menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa positif atau puas (3,733) terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan saat ini.

Item X8 yaitu kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan, sebanyak 14 orang (46,67%) menyatakan netral atau biasa saja terhadap promosi yang diberikan oleh perusahaan. Sebanyak 14 orang (46,67%) menyatakan positif atau puas terhadap kompensasi yang diberikan oleh perusahaan, dan sisanya yaitu 2 orang (6,67%) menyatakan negatif atau tidak puas terhadap promosi yang diberikan oleh perusahaan. Kesimpulan pada item X8 yaitu kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan menurut rata-rata skor adalah karyawan merasa netral atau biasa saja (3,400) terhadap promosi yang diberikan oleh perusahaan saat ini.

Kesimpulan gambaran kepuasan kerja karyawan pada PT. Indoguna Lestari menurut rata-rata skor keseluruhan instrumen adalah bahwa karyawan merasa puas (3,700) terhadap pekerjaan mereka saat ini.



## 2. Gambaran Aspek-aspek *OCB*

Gambaran tentang aspek-aspek *OCB* pada PT. Indoguna Lestari dapat dijelaskan melalui tabel 11 berikut:

**Tabel 11**  
**Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Aspek-aspek *OCB* (Y)**

Item	Jawaban Responden										Rata-rata Item	Rata-rata Indikator
	A		B		C		D		E			
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%		
Y1	5	16,67	11	36,67	14	46,67	0	-	0	-	3.700	3.650
Y2	5	16,67	9	30	16	53,33	0	-	0	-	3.600	
Y3	8	26,67	19	63,33	3	10	0	-	0	-	4.167	4.067
Y4	10	33,33	10	33,33	9	30	1	3,33	0	-	3.967	
Y5	8	26,67	13	43,33	9	30	0	-	0	-	3.967	3.833
Y6	3	10	15	50	12	40	0	-	0	-	3.700	
Y7	4	13,33	10	33,33	16	53,33	0	-	0	-	3.600	3.783
Y8	8	26,67	14	46,67	7	23,33	1	3,33	0	-	3.967	
Y9	5	16,67	13	43,33	12	40	0	-	0	-	3.767	3.717
Y10	6	20	10	33,33	12	40	2	6,67	0	-	3.667	
Rata-rata Variabel											3.810	

Sumber : Data primer diolah, 2008

Keterangan:

A = Selalu.

B = Sering.

C = Kadang-kadang.

D = Hampir tidak pernah.

E = Tidak pernah.

Y1 = Menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat.

Y2 = Membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.

- Y3 = Bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi.
- Y4 = Berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi.
- Y5 = Melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan.
- Y6 = Menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional.
- Y7 = Menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.
- Y8 = Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.
- Y9 = Memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun.
- Y10= Berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

Berdasarkan tabel frekuensi variabel aspek-aspek *OCB* (Y) kesimpulan yang dapat diambil pada item Y1 yaitu menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat. Sebanyak 14 orang (46,67%) menyatakan kadang-kadang dalam menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat. Sebanyak 11 orang (36,67%) menyatakan sering dalam menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat, dan sisanya 5 orang (16,67%) menyatakan selalu dalam menggantikan tugas rekan kerja mereka yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat. Kesimpulan pada item Y1 yaitu menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,700) menggantikan tugas rekan kerja mereka yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat.

Item Y2 yaitu membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, sebanyak 16 orang (53,33%) menyatakan kadang-kadang dalam membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan sering dalam membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka, dan sisanya sebanyak 5 orang (16,67%) menyatakan selalu dalam membantu rekan kerja

dalam memikirkan persoalan mereka. Kesimpulan pada item Y2 yaitu membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,600) membantu rekan kerja mereka dalam memikirkan persoalan mereka.

Item Y3 yaitu bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi. Sebanyak 19 orang (63,33%) menyatakan sering dalam bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi. Sebanyak 8 orang (26,67%) menyatakan selalu dalam bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi, dan sebanyak 3 orang (10%) menyatakan kadang-kadang dalam bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi. Kesimpulan pada item Y3 yaitu bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (4,167) bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi.

Selanjutnya item Y4 yaitu berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sebanyak 10 orang (33,33%) menyatakan sering dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sebanyak 10 orang (33,33%) menyatakan selalu dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan kadang-kadang dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi, dan sisanya sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan hampir tidak pernah dalam berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi. Kesimpulan pada item Y4 yaitu berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,967) berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam perusahaan.

Item Y5 yaitu melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Sebanyak 13 orang (43,33%) menyatakan sering dalam melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Sebanyak 9 orang (30%) menyatakan kadang-kadang

dalam melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Sisanya 8 orang (26,67%) menyatakan selalu dalam melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Kesimpulan pada item Y5 yaitu melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,967) memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan.

Item Y6 yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional, sebanyak 15 orang (50%) menyatakan sering dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional. Sebanyak 12 orang (40%) menyatakan kadang-kadang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional, dan sisanya 3 orang (10%) menyatakan selalu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dengan standar-standar profesional. Kesimpulan pada item Y6 yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,700) menyelesaikan pekerjaan mereka dengan standar-standar profesional.

Item Y7 yaitu menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta, sebanyak 16 orang (53,33%) menyatakan kadang-kadang dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta. Sebanyak 10 orang (33,33%) menyatakan sering dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta, dan sisanya sebanyak 4 orang (13,33%) menyatakan selalu dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta. Kesimpulan pada item Y7 yaitu menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,600) menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.

Item Y8 yaitu membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi, sebanyak 14 orang (46,67%) menyatakan sering dalam membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sebanyak 8 orang (26,67%) menyatakan selalu dalam membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sebanyak 7 orang (23,33%) menyatakan kadang-kadang dalam membantu

rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi, dan sisanya sebanyak 1 orang (3,33%) menyatakan hampir tidak pernah dalam membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Kesimpulan pada item Y8 yaitu membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,967) membantu rekan kerja mereka agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam perusahaan.

Item Y9 yaitu memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun, sebanyak 13 orang (43,33%) menyatakan sering dalam memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun. Sebanyak 12 orang (40%) menyatakan kadang-kadang dalam memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun, dan sisanya sebanyak 5 orang (16,67%) menyatakan selalu dalam memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun. Kesimpulan pada item Y9 yaitu memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,767) memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun.

Selanjutnya Y10 yaitu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka, sebanyak 12 orang (40%) menyatakan kadang-kadang berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka. Sebanyak 10 orang (33,33%) menyatakan sering berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka. Sebanyak 6 orang (20%) menyatakan selalu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka, dan sisanya sebanyak 2 orang (6,67%) menyatakan hampir tidak pernah dalam berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka.

Kesimpulan pada item Y10 yaitu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka menurut rata-rata skor adalah bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,667) mendamaikan rekan-rekan kerja mereka jika terjadi konflik di antara mereka.

Kesimpulan gambaran aspek-aspek *OCB* pada PT. Indoguna Lestari menurut rata-rata skor keseluruhan instrumen adalah bahwa karyawan sering (3,810) melakukan perilaku aspek-aspek *OCB* baik disadari ataupun tidak disadari oleh para karyawan.

#### D. Uji Analisis

##### 1. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* dapat dilihat melalui koefisien korelasi antara kedua variabel tersebut. Dalam analisis ini akan dilakukan perhitungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* dengan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban responden. Perhitungan korelasinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**

#### **Korelasi antara Kepuasan Kerja Karyawan dengan Aspek-aspek *OCB***

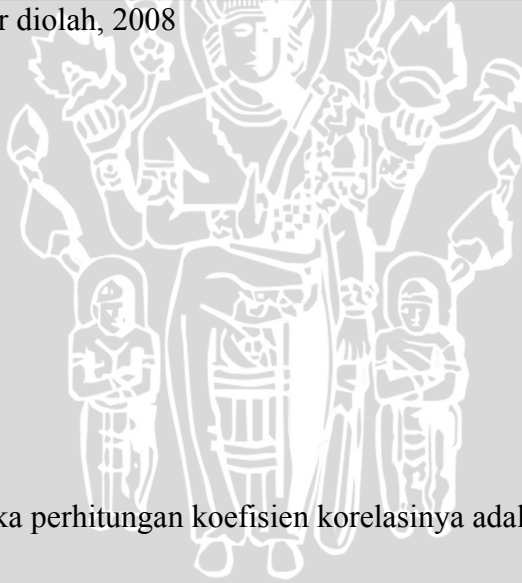
No.	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	3,5	3,6	12,600	12,250	12,96
2	3,625	3,6	13,050	13,141	12,96
3	3,75	3,7	13,875	14,063	13,69
4	3,5	3,4	11,900	12,250	11,56
5	4,375	4,8	21,000	19,141	23,04
6	3,375	3,3	11,138	11,391	10,89
7	3,125	4,3	13,438	9,766	18,49
8	3	3,7	11,100	9,000	13,69
9	3,75	3,8	14,250	14,063	14,44

##### Lanjutan tabel 12

10	4	4	16,000	16,000	16
11	3,375	3,6	12,150	11,391	12,96
12	3,625	3,7	13,413	13,141	13,69
13	4,25	4,1	17,425	18,063	16,81
14	3,875	3,7	14,338	15,016	13,69

15	4,125	4,5	18,563	17,016	20,25
16	3,75	3,6	13,500	14,063	12,96
17	3,75	4,3	16,125	14,063	18,49
18	3,25	3,1	10,075	10,563	9,61
19	3,5	3,5	12,250	12,250	12,25
20	4,375	4,3	18,813	19,141	18,49
21	4,25	4	17,000	18,063	16
22	4,125	4,2	17,325	17,016	17,64
23	3,5	3,5	12,250	12,250	12,25
24	3,5	3,7	12,950	12,250	13,69
25	3,75	4,1	15,375	14,063	16,81
26	4	4	16,000	16,000	16
27	3,375	3,4	11,475	11,391	11,56
28	3,25	3,2	10,400	10,563	10,24
29	3,75	3,8	14,250	14,063	14,44
30	3,75	3,8	14,250	14,063	14,44
$\Sigma$	111,125	114,3	415,484	439,990	426,275
$\Sigma^2$	12348,766	13064,490	172627,266	193591,200	181710,376

Sumber : Data primer diolah, 2008



Dari tabel 12 maka perhitungan koefisien korelasinya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(426,275) - (111,125)(114,3)}{\sqrt{\{30 \times 415,484 - (12348,766)\} \{30 \times 439,990 - (13064,490)\}}}$$



$$r_{xy} = \frac{12788,25 - 12701,587}{\sqrt{(12464,52 - 12348,766)(13199,7 - 13064,490)}}$$

$$r_{xy} = \frac{86,663}{\sqrt{115,754 \times 135,21}}$$

$$r_{xy} = \frac{86,663}{\sqrt{15651,098}}$$

$$r_{xy} = \frac{86,663}{125,104} = 0,693$$

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa nilai korelasi mengenai hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* adalah sebesar 0,693. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi (tabel 4 halaman 34), maka koefisien korelasi tersebut mengandung arti bahwa kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* mempunyai hubungan yang kuat.

## 2. Uji Signifikansi Korelasi *Product Moment*

Setelah dilakukan perhitungan uji korelasi antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*, selanjutnya diuji kesignifikansiannya dengan uji signifikansi. Berikut ini adalah perhitungan uji signifikansi korelasi antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,693\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0,693^2}}$$



$$t = \frac{0,693\sqrt{28}}{\sqrt{1-0,480}}$$

$$t = \frac{0,693 \times 5,292}{0,52} = \frac{3,667}{0,721} = 5,086$$

Berdasarkan perhitungan uji signifikansi menunjukkan bahwa harga t hitung sebesar 5,086. Selanjutnya harga t hitung dibandingkan dengan harga t tabel (tabel 5 halaman 35) untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n - 2 = 28$ , maka diperoleh t tabel sebesar 2,048. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* adalah signifikan ( $t_h > t_{\text{tabel}}$ ).

#### D. Pembahasan

Kepuasan kerja karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan aspek-aspek *OCB*. Sloot menyatakan bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab mereka apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas dan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasi (Novliadi, 2007:12). Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu orang lain, lebih patuh terhadap panggilan tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka, dan berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal.

Kepuasan kerja pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari faktor psikologik yang terdiri dari kepuasan pada aktifitas kerja dan pemanfaatan kemampuan karyawan berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan merasa puas (3,767) terhadap faktor psikologik dalam perusahaan. Cara pimpinan perusahaan menerapkan aturan terhadap aktifitas kerja serta pembagian tugas yang jelas merupakan faktor pendorong karyawan merasakan kepuasan terhadap aktifitas kerja mereka. Spesialisasi juga mendorong karyawan merasakan kepuasan terhadap pemanfaatan kemampuan mereka karena karyawan merasa kemampuan yang dimiliki telah dimanfaatkan oleh perusahaan.

Kepuasan kerja pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari faktor sosial yang terdiri dari kepuasan pada rekan kerja dan kepuasan pada cara pimpinan memperlakukan karyawan berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan merasa puas (3,733) terhadap faktor sosial dalam perusahaan. Terciptanya kondisi kerja dengan asas kekeluargaan dan saling membantu merupakan faktor pendorong mengapa karyawan merasa puas terhadap rekan kerja mereka. Cara pimpinan dalam menghadapi bawahannya yang menggunakan sistem “*person to person*” merupakan faktor mengapa karyawan merasa puas dengan cara pimpinan memperlakukan karyawan.

Kepuasan kerja pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari faktor fisik yang terdiri dari kepuasan pada kondisi kerja dan kepuasan pada kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan merasa puas (3,750) terhadap faktor fisik dalam perusahaan. Tempat kerja yang bersih dan aman serta mudahnya sarana transportasi yang tersedia merupakan faktor pendorong terciptanya kepuasan kerja karyawan terhadap kondisi kerja mereka. Kebijakan-kebijakan perusahaan tentang pengaturan jam kerja, jam istirahat, dan prosedur perusahaan yang tidak terlalu membebani karyawan merupakan faktor pendorong mengapa karyawan merasa puas terhadap kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan selama ini.

Kepuasan kerja pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari faktor finansial yang terdiri dari kepuasan pada kompensasi yang diberikan dan kepuasan pada promosi yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan merasa puas (3,567) terhadap faktor finansial dalam perusahaan. Pemberian gaji dengan standar UMR serta pemberian bonus untuk karyawan yang memiliki kinerja baik merupakan faktor pendorong terciptanya kepuasan kerja karyawan terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan. Kenaikan gaji atau promosi yang dilakukan oleh perusahaan yang sudah dilakukan sebanyak 5 kali dalam kurun waktu 5 tahun merupakan faktor pendorong mengapa karyawan merasa puas terhadap promosi yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan kerja karyawan ternyata persentase paling rendah yang menyatakan sangat positif atau sangat puas adalah faktor finansial yaitu kepuasan terhadap kompensasi yang diberikan dan kepuasan terhadap promosi yang diberikan oleh perusahaan, dimana masing-masing item pertanyaan tidak seorang pun yang menjawab sangat puas atau sangat positif. Hal ini dapat dimengerti karena kondisi perekonomian serta kebutuhan yang terus meningkat membuat karyawan selalu merasa kurang dengan gaji yang diberikan. Dari hasil kuesioner juga dapat kita lihat bahwa kepuasan kerja karyawan yang paling menonjol adalah melalui faktor psikologik dengan nilai rata-rata 3,767, sedangkan yang paling rendah adalah faktor finansial dengan nilai rata-rata 3,567. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada PT. Indoguna Lestari melalui faktor psikologik, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor finansial berdasarkan rata-rata skor menunjukkan bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari memiliki kepuasan kerja yang positif atau puas (3,7) terhadap pekerjaan mereka saat ini.

Perilaku *OCB* pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari aspek *altruism*/perilaku membantu yang terdiri dari menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk atau sedang istirahat dan membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,650) melakukan perilaku *altruism*/perilaku membantu dalam pekerjaan mereka. Perilaku menggantikan tugas rekan kerja yang sedang tidak masuk lebih cenderung sering terjadi antar karyawan pada bagian *warehouse* dan *driver*. Dalam hal ini karyawan sudah merasa terbiasa dalam membantu rekan kerja mereka yang tidak masuk atau sedang istirahat. Kedekatan antar karyawan juga merupakan faktor pendorong mengapa karyawan sering membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka.

Perilaku *OCB* pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari aspek *civic virtue*/perilaku partisipasi yang terdiri dari bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi dan berpartisipasi secara bertanggungjawab dalam organisasi berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (4,067) melakukan perilaku *civic virtue*/perilaku partisipasi dalam pekerjaan mereka. Perinsip organisasi pada PT.

Indoguna Lestari yang selalu mengedepankan kepuasan konsumen membuat karyawan harus menunjukkan penghargaan kepada pelanggan, tanpa terkecuali dan di setiap kondisi. Sedikitnya karyawan dengan tingkat pendidikan diatas SLTA / Sederajat membuat karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan diatas SLTA / Sederajat harus dapat membantu rekan mereka yang secara tidak langsung berpartisipasi dalam perusahaan guna meningkatkan kinerja perusahaan.

Perilaku *OCB* pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari aspek *conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum yang terdiri dari melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan dan menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,833) melakukan perilaku *conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum dalam pekerjaan mereka. Terpenuhinya kebutuhan karyawan dan terciptanya kepuasan terhadap organisasi merupakan faktor pendorong mengapa karyawan sering memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan. Pemberian bonus bagi karyawan yang memiliki kinerja baik merupakan faktor pendorong mengapa karyawan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan standar-standar profesional.

Perilaku *OCB* pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari aspek *courtesy*/perilaku meringankan masalah yang terdiri dari menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta dan membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,783) melakukan perilaku *courtesy*/perilaku meringankan masalah dalam pekerjaan mereka. Adanya kesadaran diri yang tinggi pada karyawan PT. Indoguna Lestari serta ketatnya peraturan yang diterapkan oleh perusahaan merupakan faktor pendorong mengapa karyawan berusaha untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta. Sedikitnya karyawan dengan tingkat pendidikan diatas SLTA / Sederajat membuat karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan diatas SLTA / Sederajat harus dapat memberikan pelatihan kepada karyawan lain apabila terdapat perubahan-perubahan dalam perusahaan.

Perilaku *OCB* pada PT. Indoguna Lestari dipandang dari aspek *sportsmanship*/perilaku berpikir positif yang terdiri dari memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun dan berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik di antara mereka berdasarkan rata-rata skor kuesioner menunjukkan bahwa karyawan sering (3,717) melakukan perilaku *sportsmanship*/perilaku berpikir positif dalam pekerjaan mereka. Kedekatan antar karyawan serta tingkat toleransi yang tinggi pada karyawan PT. Indoguna Lestari merupakan faktor pendorong mengapa karyawan sering memberikan toleransi pada kesalahan yang tidak dapat dihindarkan serta berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja mereka jika terjadi konflik di antara mereka.

Berdasarkan hasil kuesioner aspek-aspek *OCB* ternyata persentase paling rendah yang menyatakan selalu dikerjakan adalah aspek *conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum yaitu menyelesaikan pekerjaan dengan standar-standar profesional, dimana hanya 3 orang (10%) yang menjawab selalu dikerjakan. Hal ini harus mendapatkan perhatian pimpinan untuk lebih memperhatikan tingkat keprofesionalan pekerjaan bawahannya sehingga hasil yang maksimal dapat tercapai. Dari hasil kuesioner juga dapat kita lihat bahwa aspek *OCB* yang paling menonjol adalah aspek *civic virtue*/perilaku partisipasi dengan nilai rata-rata 4,067, sedangkan yang paling rendah adalah *altruism*/perilaku membantu dengan nilai rata-rata 3,650. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perilaku *OCB* pada karyawan PT. Indoguna Lestari melalui aspek *altruism*/perilaku membantu, *civic virtue*/perilaku partisipasi, *conscientiousness*/kinerja melebihi standar minimum, *courtesy*/perilaku meringankan masalah, dan *sportsmanship*/perilaku berpikir positif berdasarkan rata-rata skor menunjukkan bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering (3,810) melakukan perilaku *OCB* baik disadari ataupun tidak disadari oleh para karyawan.

Dari hasil uji analisis koefisien korelasi dan uji signifikansi menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* sebesar 0,693 adalah kuat dan signifikan. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* dapat diterima.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditemukan jawaban atas permasalahan maupun hipotesis yang telah dirumuskan. Kesimpulan dari penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan rata-rata skor jawaban responden untuk kepuasan kerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari merasa puas terhadap pekerjaan mereka saat ini.
2. Berdasarkan hasil kuesioner kepuasan kerja ternyata kepuasan kerja karyawan yang paling menonjol adalah melalui faktor psikologik dengan nilai rata-rata 3,767, sedangkan yang paling rendah adalah faktor finansial dengan nilai rata-rata 3,567.
3. Berdasarkan rata-rata skor jawaban responden untuk aspek-aspek *OCB*, maka dapat disimpulkan bahwa bahwa karyawan pada PT. Indoguna Lestari sering melakukan perilaku *OCB* baik disadari ataupun tidak disadari oleh para karyawan.
4. Berdasarkan hasil kuesioner aspek-aspek *OCB* ternyata aspek *OCB* yang paling menonjol adalah aspek *civic virtue*/perilaku partisipasi dengan nilai rata-rata 4,067, sedangkan yang paling rendah adalah *altruism*/perilaku membantu dengan nilai rata-rata 3,650.
5. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diketahui bahwa nilai korelasi antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* adalah sebesar 0,693. Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi maka koefisien korelasi tersebut mengandung arti bahwa kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* mempunyai hubungan yang kuat.
6. Berdasarkan uji signifikansi, harga *t* hitung sebesar 5,086 dan setelah dibandingkan dengan *t* tabel maka dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*.

7. Berdasarkan penjelasan yang telah dikemukakan, maka penelitian ini berhasil membuktikan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB*. Sehingga hipotesis yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan aspek-aspek *OCB* dapat diterima.

### **B. Saran**

1. Mengacu pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan aspek-aspek *OCB*, oleh karena itu pihak perusahaan harus tetap memperhatikan kepuasan kerja karyawannya guna menghasilkan perilaku-perilaku *OCB* yang berguna bagi perusahaan baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek.
2. Faktor finansial merupakan faktor yang memiliki rata-rata skor paling rendah sehingga pihak perusahaan harus memperhatikan tingkat gaji dan promosi guna meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
3. Faktor psikologik merupakan faktor yang memiliki rata-rata skor paling menonjol, hal ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh pihak perusahaan.
4. Aspek *OCB altruism*/perilaku membantu merupakan aspek yang memiliki rata-rata skor paling rendah, hal ini harus diperhatikan oleh pihak perusahaan untuk menumbuhkan perilaku *altruism*/perilaku membantu dalam pekerjaan karyawan sehari-hari.
5. Aspek *OCB civic virtue*/perilaku partisipasi merupakan aspek yang paling menonjol dalam perusahaan, hal ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh karyawan-karyawan perusahaan.
6. Disarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih mewujudkan kepuasan kerja karyawannya karena karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya akan lebih cenderung melakukan perilaku-perilaku *OCB*.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Barbuto, Brown, Wilhite, Wheeler. 2001. "Testing The Underlying Motives Of Organizational Citizenship Behavior: A Field Study Of Agricultural CO-Op Workers 2001", diakses pada tanggal 11 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi ke delapan. Jawa Barat : Binarupa Aksara.
- Hardaningtyas, Dwi. Tahun tidak diketahui. "Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi Dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Ciizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III", diakses pada tanggal 11 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Luthans Fred. 1992. "Job Satisfaction Organizational Behavior Sixth Edition".1992. McGraw Hill
- Muhaimin. 2004. "Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja Karyawan Operator Shewing Computer Bagian Produksi pada PT. Primarindo Asia Infrastruktur Tbk di Bandung", diakses pada tanggal 12 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)
- Mukhyi M.A dan Sunarti, Tati. 2007. "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Dalam Lingkungan Institusi Pendidikan Dikota Depok", diakses pada tanggal 11 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)
- Newstrom J.W and Davis, Keith. 2002. "Organizational Behavior, Human Behavior At Work". McGraw Hill
- Novliadi, Ferry. 2007. "Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan Bawahan Dan Persepsi



*Terhadap Dukungan Organisasional*”, diakses pada tanggal 11 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)

Pareke F.Js. 2008. *”Kepemimpinan Transformasional Dan Perilaku Kerja Bawahan: Sebuah Agenda Penelitian”*, diakses pada tanggal 11 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)

Rahmawati Ade. 2006. *”Motivasi Berprestasi Mahasiswa Ditinjau dari Pola Asuh”*, diakses pada tanggal 5 Mei 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)

Robbins S.P. 2007. *”Perilaku Organisasi Edisi Kesepuluh”*. PT. Macanan Jaya Cemerlang.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1987. *Metodelogi Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2006. *”Metode Penelitian Bisnis”*. CV Alfabeta Bandung

\_\_\_\_\_. 2008. *”Metode Penelitian Administrasi”*. CV Alfabeta Bandung

Wahyuddin, Parwanto. Tahun tidak diketahui. *”Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA Di Surakarta”*, diakses pada tanggal 11 Juli 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)

## Lampiran 1

## Validitas Kepuasan Kerja Karyawan

	Item X 1	Item X 2	Item X 3	Item X 4	Item X 5	Item X 6	Item X 7	Item X 8	Total X	
Item X 1	Pearson Correlation	1	.246	-.173	.077	.260	.515(**)	.183	.000	<b>.476(**)</b>
	Sig. (2-tailed)		.190	.361	.686	.166	.004	.334	1.000	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 2	Pearson Correlation	.246	1	-.079	.427(*)	.031	.000	.066	.284	<b>.466(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.190		.678	.018	.871	1.000	.731	.128	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 3	Pearson Correlation	-.173	-.079	1	.409(*)	.386(*)	.023	.291	.165	<b>.511(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.361	.678		.025	.035	.902	.119	.385	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 4	Pearson Correlation	.077	.427(*)	.409(*)	1	.126	.178	.171	.372(*)	<b>.667(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.686	.018	.025		.506	.348	.366	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 5	Pearson Correlation	.260	.031	.386(*)	.126	1	.383(*)	.355	.070	<b>.630(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.166	.871	.035	.506		.037	.054	.713	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 6	Pearson Correlation	.515(**)	.000	.023	.178	.383(*)	1	.295	.183	<b>.572(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.004	1.000	.902	.348	.037		.114	.333	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 7	Pearson Correlation	.183	.066	.291	.171	.355	.295	1	-.099	<b>.475(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.334	.731	.119	.366	.054	.114		.604	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item X 8	Pearson Correlation	.000	.284	.165	.372(*)	.070	.183	-.099	1	<b>.464(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	1.000	.128	.385	.043	.713	.333	.604		.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total X	Pearson Correlation	.476(**)	.466(**)	.511(**)	.667(**)	.630(**)	.572(**)	.475(**)	.464(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.009	.004	.000	.000	.001	.008	.010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 2

## Validitas Aspek-aspek OCB

		Item Y 1	Item Y 2	Item Y 3	Item Y 4	Item Y 5	Item Y 6	Item Y 7	Item Y 8	Item Y 9	Item Y 10	Total Y
Item Y 1	Pearson Correlation	1	.362(*)	.194	.140	.162	.021	.280	.154	-.006	.156	<b>.477(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.000	.049	.304	.462	.391	.912	.135	.418	.974	.410	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 2	Pearson Correlation	.362(*)	1	.072	.410(*)	.421(*)	.286	.363(*)	.398(*)	.128	.000	<b>.679(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.707	.025	.020	.125	.049	.029	.500	1.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 3	Pearson Correlation	.194	.072	1	.076	.165	.134	.161	.372(*)	.253	.703(**)	<b>.584(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.304	.707	.000	.688	.384	.480	.396	.043	.177	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 4	Pearson Correlation	.140	.410(*)	.076	1	.404(*)	-.196	.086	.286	.201	-.058	<b>.492(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.462	.025	.688	.000	.027	.298	.653	.126	.288	.759	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 5	Pearson Correlation	.162	.421(*)	.165	.404(*)	1	-.021	.162	.500(**)	-.138	-.119	<b>.504(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.391	.020	.384	.027	.000	.913	.393	.005	.466	.531	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 6	Pearson Correlation	.021	.286	.134	-.196	-.021	1	.395(*)	.046	.138	.120	<b>.334</b>
	Sig. (2-tailed)	.912	.125	.480	.298	.913	.000	.031	.810	.466	.528	.071
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 7	Pearson Correlation	.280	.363(*)	.161	.086	.162	.395(*)	1	.094	.275	.108	<b>.546(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.135	.049	.396	.653	.393	.031	.000	.620	.142	.571	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 8	Pearson Correlation	.154	.398(*)	.372(*)	.286	.500(**)	.046	.094	1	.045	.273	<b>.628(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.418	.029	.043	.126	.005	.810	.620	.000	.814	.144	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 9	Pearson Correlation	-.006	.128	.253	.201	-.138	.138	.275	.045	1	.357	<b>.429(*)</b>
	Sig. (2-tailed)	.974	.500	.177	.288	.466	.466	.142	.814	.000	.053	.018
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item Y 10	Pearson Correlation	.156	.000	.703(**)	-.058	-.119	.120	.108	.273	.357	1	<b>.485(**)</b>
	Sig. (2-tailed)	.410	1.000	.000	.759	.531	.528	.571	.144	.053		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Y	Pearson Correlation	<b>.477(**)</b>	<b>.679(**)</b>	<b>.584(**)</b>	<b>.492(**)</b>	<b>.504(**)</b>	<b>.334</b>	<b>.546(**)</b>	<b>.628(**)</b>	<b>.429(*)</b>	<b>.485(**)</b>	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.001	.006	.004	.071	.002	.000	.018	.007	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3      significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Skor Pernyataan Responden

No.	Kepuasan Kerja Karyawan (X)								Total Score	Organizational Citizenship Behavior (OCB)										Total Score	Average X	Average Y
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10			
1	4	3	4	3	4	3	4	3	28	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	36	3.5	3.6
2	4	4	3	4	3	3	4	4	29	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	36	3.625	3.6
3	5	4	3	3	4	4	3	4	30	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	37	3.75	3.7
4	4	4	3	3	5	3	4	2	28	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34	3.5	3.4
5	4	4	5	5	5	4	4	4	35	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	4.375	4.8
6	2	3	5	5	3	2	3	4	27	3	3	4	5	4	3	3	3	3	2	33	3.375	3.3
7	4	3	4	3	3	3	3	2	25	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43	3.125	4.3
8	4	4	1	3	3	3	3	3	24	4	2	5	3	4	3	3	5	3	5	37	3	3.7
9	4	3	4	3	5	4	3	4	30	3	3	5	2	4	5	4	4	3	5	38	3.75	3.8
10	3	4	4	4	5	4	4	4	32	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	40	4	4
11	3	4	3	4	3	4	3	3	27	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	36	3.375	3.6
12	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37	3.625	3.7
13	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	41	4.25	4.1
14	4	3	4	4	4	5	4	3	31	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	37	3.875	3.7
15	4	4	4	4	5	4	4	4	33	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	45	4.125	4.5
16	4	3	4	4	4	4	4	3	30	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	36	3.75	3.6
17	4	3	4	4	4	4	4	3	30	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	3.75	4.3
18	2	3	4	3	4	3	4	3	26	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	31	3.25	3.1
19	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35	3.5	3.5
20	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	43	4.375	4.3
21	5	5	4	5	4	4	4	3	34	4	5	4	5	5	3	3	5	3	3	40	4.25	4
22	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	42	4.125	4.2
23	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	35	3.5	3.5
24	3	5	3	4	3	3	3	4	28	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37	3.5	3.7
25	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	41	3.75	4.1
26	4	4	4	4	5	4	4	3	32	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	40	4	4
27	4	3	2	4	3	4	4	3	27	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	34	3.375	3.4
28	3	4	4	3	2	3	4	3	26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	32	3.25	3.2
29	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	38	3.75	3.8
30	4	3	4	4	4	4	4	3	30	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	38	3.75	3.8

**RELIABILITAS**

Reliabilitas instrument pertanyaan kepuasan kerja karyawan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	8

Reliabilitas instrument pertanyaan aspek-aspek *OCB*

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	18

**Koefisien Korelasi Kepuasan Kerja Karyawan dengan Aspek-aspek OCB**

		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Pearson Correlation	1	.693(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.693(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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

**Kuesioner**

Nomor responden : (diisi oleh peneliti)

Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan \*)

Umur : Tahun

Pendidikan terakhir :

- f. SD/ atau yang sederajat (MI)
- g. SLTP/ atau yang sederajat (MTs)
- h. SLTA/ atau yang sederajat (MA)
- i. Akademi/Diploma
- j. Sarjana\*\*)

\*) coret yang tidak perlu

\*\*\*) lingkari pilihan jawaban

**Petunjuk pengisian :**

m. Berilah jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberikan tanda (√) pada kolom yang tersedia.

n. Keterangan:

Sp	:	Sangat positif	S	:	Selalu
P	:	Positif	Sr	:	Sering
Nt	:	Netral	Kk	:	Kadang-kadang
Nn	:	Negatif	Htp	:	Hampir tidak pernah
Sn	:	Sangat negatif	Tp	:	Tidak pernah

o. Atas partisipasinya, penulis mengucapkan terima kasih.



No.	Pernyataan	Jawaban				
		Sp	P	Nt	Ng	Sng
1.	Saya merasa puas dengan aktifitas kerja saya di perusahaan					
2.	Saya merasa puas dengan pemanfaatan kemampuan saya oleh pihak perusahaan					
3.	Saya merasa puas dengan rekan kerja saya					
4.	Saya merasa puas dengan cara pimpinan saya memperlakukan saya dalam bekerja					
5.	Saya merasa puas dengan kondisi kerja saat ini					
6.	Saya merasa puas dengan kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan					
7.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima sekarang					
8.	Saya merasa puas dengan promosi yang diberikan perusahaan kepada saya					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		S	Sr	Kk	Htp	Tp
1.	Saya menggantikan tugas rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat					
2.	Saya membantu rekan kerja dalam memikirkan persoalan mereka					
3.	Saya bersikap sopan dan menunjukkan penghargaan kepada pelanggan tanpa terkecuali di setiap kondisi					
4.	Saya berpartisipasi secara bertanggung jawab dalam organisasi					
5.	Saya melakukan hal-hal yang dapat memberikan kesan baik bagi organisasi, meskipun tidak dipersyaratkan					
6.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan standar-standar professional					
7.	Saya menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta					
8.	Saya membantu rekan kerja saya agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi					
9.	Saya memberikan toleransi terhadap kesalahan dan kerugian kerja yang tidak					



dapat dihindarkan tanpa mengeluh dan mempersalahkan siapapun

- 10. Saya selalu berusaha mendamaikan rekan-rekan kerja jika terjadi konflik diantara mereka

--	--	--	--	--	--

