

# **PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT. PEGADAIAN CABANG TENGGARONG**

**Oleh : Iskandar, Agustina Liana**

Penulis adalah Dosen dan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kutai Kartanegara

## ***Abstract:***

*The purpose of this study was to determine the effect of Organizational Commitment and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior at PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggarong either partially or simultaneously. Respondents in this study were drawn from all employees of PT. Pegadaian Tenggarong Branch, totaling 25 employees. The analytical tool used is a Multiple Regression model. The results of the calculation of the F test (simultaneous), the variable Job Satisfaction and Organizational Commitment simultaneously affect the Organizational Citizenship Behavior. Job Satisfaction (X1) and Organizational Commitment variable has a positive influence on Organizational Citizenship Behavior. From the two partial correlation test results above, it can be seen that the value of the Big Five Personality (X1) variable is the largest compared to with the organizational commitment variable (X2), so the Big Five Personality (X1) variable is the biggest, the dominant variable affecting the Organizational Citizenship Behavior of PT. Pegadaian (Persero) Branch of Tenggarong.*

***Keywords: Big Five Personality, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior***

## **PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang dianggap penting yang sangat berpengaruh terhadap keefektifan kinerja organisasi terutama dalam jangka panjang. Hal ini dilakukan semata-mata sebagai salah satu upaya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan fungsinya.

Hal ini sesuai dengan Bangun (2012) bahwa sumber daya manusia adalah faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu peran sumber daya manusia

sebagai bagian dari kompetisi bisnis akan menjadi penentu nilai lebih dari sebuah organisasi atau perusahaan. Seorang karyawan harus memiliki produktivitas dan daya guna yang maksimal bagi perusahaan karena hal tersebut akan menentukan bagaimana produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Bagus atau tidaknya produktivitas seorang karyawan dapat dilihat dari tingkat kinerja yang ditunjukkannya dalam perusahaan. Produktivitas seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas akan meningkat apabila manajer mampu mengelola dan memaksimalkan peran karyawan dalam perusahaan.

Manajer diharuskan mampu mengatur dan mengarahkan bagaimana seorang individu berperilaku dalam organisasi sesuai dengan aturan perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan, oleh karena itu seorang manajer perlu menguasai bidang ilmu perilaku organisasi untuk memahami bagaimana pola perilaku individu dan cara mengontrol perilaku tersebut sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Salah satu sikap strategik dalam divisi SDM adalah mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* ini tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi volunteer (sukarelawan) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro-sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan membantu *Organizational Citizenship*. Menurut Novliadi (2017) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi melalui kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. Kepuasan kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan, gaji, hubungan dengan atasan, kerjasama dengan rekan kerja, kondisi kerja, hingga kesempatan untuk promosi dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kinerja organisasi tersebut. Sebaliknya jika tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi tersebut rendah, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai dan akan mengakibatkan kinerja organisasi tersebut menurun. Menurut Hasibuan (2017), menyatakan

bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Selain dipengaruhi oleh kepuasan kerja, perilaku *organizational citizenship behavior* juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Komitmen merupakan kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi. Beberapa organisasi memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan atau posisi dalam kualifikasi lowongan pekerjaan.

Menurut Narimawati (2015) mendefinisikan komitmen adalah pernyataan akan kewajiban atau keharusan, atau janji atau keterlibatan (yang berhubungan dengan intelektual dan emosional). Tanpa adanya komitmen seseorang pada pekerjaannya, kecil kemungkinan untuk pencapaian suatu tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi.

Adapun permasalahan yang terjadi pada beberapa karyawan tentang perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan yang rendah menyebabkan kinerja karyawan menurun dimana terdapat karyawan menjadi individualis atau tidak membantu karyawan yang sedang mengalami kesusahan dalam menyelesaikan tugas sehingga pekerjaan tersebut harus dikerjakan melebihi jam kerja karyawan, hubungan dengan sesama karyawan menjadi renggang, karyawan menjadi tidak disiplin ditunjukkan oleh karyawan yang sering terlambat masuk kerja, timbul perasaan mudah emosi karena adanya tekanan kerja dan beban kerja yang berat.

Sedangkan permasalahan tentang kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan yang bekerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggara, terdapat permasalahan tentang kepuasan kerja karyawan yang menurun dimana masih terdapat beberapa karyawan yang belum memahami isi dari pekerjaan yang seharusnya dilakukan, kurangnya perusahaan memberikan informasi bagaimana agar karyawan mampu untuk mengembangkan dirinya untuk keningkat lebih baik lagi, gaji yang dirasa tidak mengalami perubahan bagi karyawan yang mampu melaksanakan tugas dengan baik dan rekan kerja yang tidak saling mendukung untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.

Sedangkan masalah loyalitas karyawan menurut beberapa karyawan seperti proses kerja yang lambat dalam menyelesaikan tugas, kurang taatnya karyawan pada peraturan atau prosedur kerja yang seharusnya dan kurangnya keinginan karyawan untuk bekerja sama dengan karyawan yang lain serta kurang sesuai nya pekerjaan yang diterima karyawan dengan pendidikan atau kemampuan bidang yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Beberapa karyawan terdapat permasalahan tentang perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan yang rendah menyebabkan kinerja karyawan tidak optimal dimana terdapat karyawan menjadi individualis atau tidak membantu karyawan yang sedang mengalami kesusahan dalam menyelesaikan tugas, hubungan dengan sesama karyawan menjadi renggang, karyawan menjadi tidak disiplin ditunjukkan oleh karyawan yang sering terlambat masuk kerja, timbul perasaan mudah emosi karena adanya tekanan kerja dan beban kerja yang berat.

Seharusnya perusahaan harus mengembangkan sikap dan perilaku *organizational citizenship behavior* sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan yang memberikan keuntungan bagi organisasi serta untuk dapat terus berkembang dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini akan mendorong karyawan untuk melakukan hal lebih diluar pekerjaannya. Karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut akan memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku diluar uraian tugas disamping karyawan harus melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seseorang dalam bekerja. Kepuasan kerja memiliki sifat yang dinamis, dalam arti bahwa rasa puas itu bukan keadaan yang tetap karena dapat dipengaruhi dan diubah oleh kekuatan-kekuatan baik di dalam maupun di luar lingkungan kerja.

Menurut Mangkunegara (2015), menyatakan bahwa Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya, hal ini dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada faktor lingkungan kerja, seperti gaya penyelia, kebijakan dan prosedur, afiliasi kelompok kerja, kondisi kerja dan tunjangan. Sedangkan menurut Rivai (2019),

menyatakan bahwa Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

### **Faktor-faktor Kepuasan Kerja**

Hasibuan (2017), mengemukakan faktor-faktor yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu :

1. Balas jasa yang adil dan layak.
2. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
3. Berat ringannya pekerjaan.
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan.
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya.
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

### **Indikator-indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2015), Indikator-indikator yang dapat menjadi alat ukur kepuasan kerja diantaranya sebagai berikut :

1. *Turn over* (Pergantian)
2. Umur
3. Tingkat Pekerjaan

### **Konsep Komitmen**

Komitmen Organisasional menurut Kuntjoro (2012) mengatakan bahwa tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Sedangkan menurut Narimawati (2015) mendefinisikan komitmen sebagai "*The state of being obligated or bound*" or "*ongagement*". Komitmen adalah pernyataan akan kewajiban atau keharusan, atau janji atau keterlibatan (yang berhubungan dengan intelektual dan emosional). Tanpa adanya komitmen seseorang pada pekerjaannya, kecil kemungkinan untuk pencapaian suatu tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan

organisasi.

Narimawati (2015). Mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu :

1. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi
2. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
3. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan didalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi)

### **Jenis-jenis Komitmen Organisasi**

Menurut Durkin dalam Narimawati (2015) komitmen dapat dibedakan tiga, masing – masing yaitu :

- a. *Compliance commitmen*, yaitu individu yang menghadapi perilaku dan sikap yang tertentu untuk memperoleh imbalan tertentu pula kemudian.
- b. Identifikasi commitment, dimana sikap dan perilaku disesuaikan dengan nilai – nilai yang dianut oleh pihak ketiga, dan
- c. *Internalization*, dimana para individu mengadaptasi perilaku tertentu karena isinya selaras dengan sistem nilai para individu yang bersangkutan.

### **Indikator-indikator Komitmen Organisasi**

Seperti dalam Kuntjoro (2012), komitmen organisasi memiliki tiga indikator utama yaitu :

- a. Identifikasi
- b. Keterlibatan
- c. Loyalitas

### **Konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-reward oleh perolehan kinerja tugas. *Organizational Citizenship Behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan" dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu Aldag & Resckhe dalam Novliadi (2017).

Organ dalam Novliadi (2017) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

### **Indikator-Indikator *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Organ dalam Novliadi (2017) yang mengemukakan lima indikator dari *Organizational Citizenship Behavior* sebagai berikut :

1. *Altruism*
2. *Civic virtue*
3. *Conscientiousness*
4. *Courtesy*
5. *Sportmanship*

### **Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Novliadi (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* cukup

kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan- bawahan, masa kerja dan jenis kelamin.

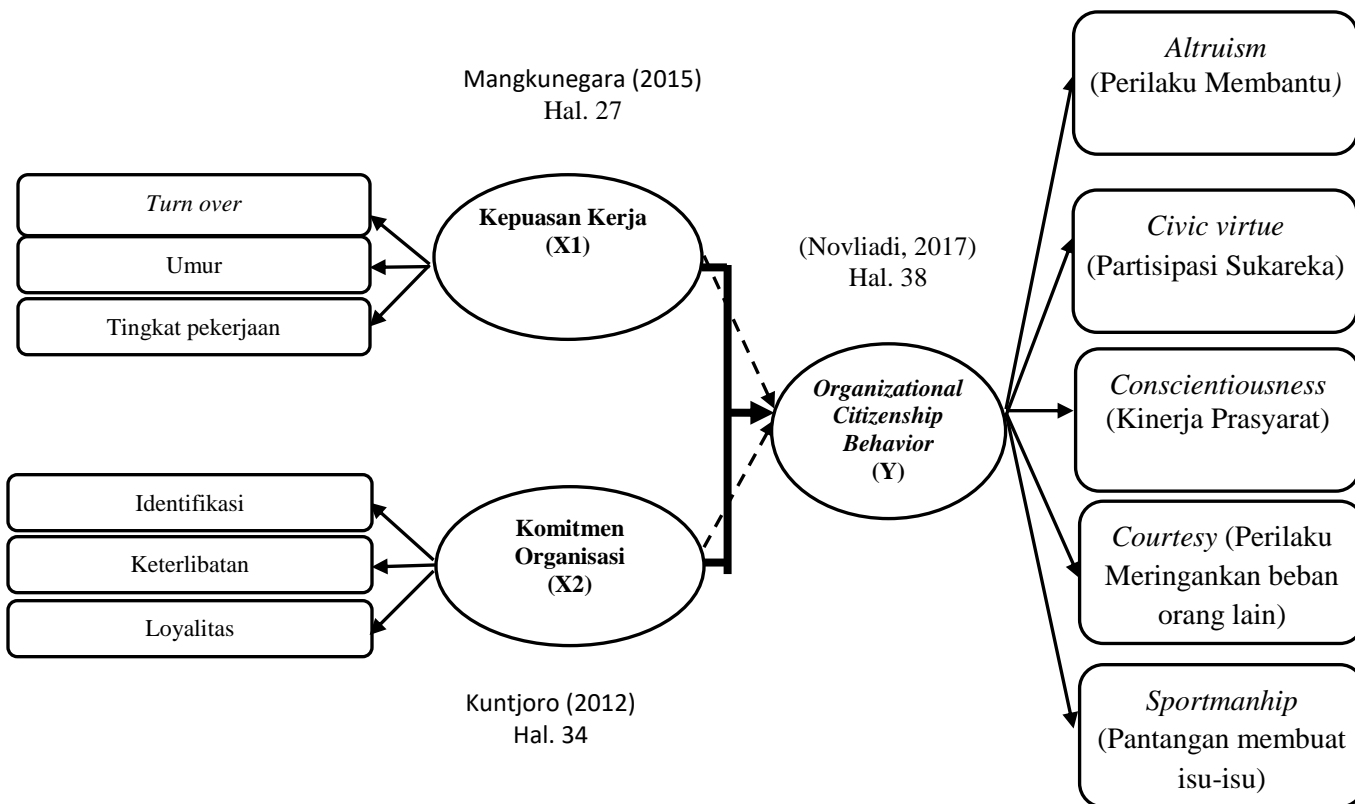
### **Manfaat-Manfaat *Organizational Citizenship Behavior***

Dari hasil penelitian- penelitian mengenai pengaruh OCB terhadap kinerja organisasi menurut Podsakoff dalam Hardaningtyas, (2014) dapat di simpulkan hasil sebagai berikut:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja
2. OCB meningkatkan produktivitas manajer
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan- kegiatan kegiatan kerja.
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
7. Organisasi meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.


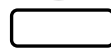
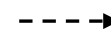
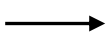

## KERANGKA PIKIR

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber : Diolah Peneliti 2019

Keterangan :

-  : Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)
-  : Indikator
-  : Pengaruh Parsial
-  : Pengaruh Simultan
-  : Pengaruh Dominan

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini diambil dari seluruh seluruh karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggara yang berjumlah 25 karyawan. Karena populasi sebanyak 25 orang relatif kecil berada dibawah 100, maka jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 25

orang. Hal ini mengacu pada pendapat Sugiyono (2017 ; 35) yang menyatakan bahwa “Semakin besar sampel mendekati populasi maka semakin kecil kesalahan generalisasinya dan begitu juga sebaliknya semakin kecil sampel menjauhi populasi maka kesalahan generalisasinya semakin besar”.



## Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis Model Analisis Data

Dalam analisis data, sesuai dengan objek penelitian dimana variabel yang model persamaan regresi berganda yang dipergunakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \hat{e} \text{ (Sugiyono, 2017)}$$

Dimana :

Y = *Organizational citizenship behavior*.

X1 = *Big five personality*

X2 = Komitmen organisasi

b1,b2= Koefisien regresi partial

a = Konstan

## PENGUJIAN HIPOTESIS

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran dimana dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menghitung validitas suatu kuisisioner, digunakan teknik korelasi, jika korelasi hitung > korelasi tabel maka butir pertanyaan kuisisioner dianggap valid. Syarat pengukuran validitas adalah sebagai berikut :

- Apabila  $r$  hitung <  $r$  tabel, maka instrumen / butir pertanyaan kuisisioner dinyatakan tidak valid.
- Apabila  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel, maka instrumen / butir pertanyaan kuisisioner dinyatakan valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Untuk menghitung reliabilitas digunakan model tes ulang, tes ini dilakukan dengan menguji kuisisioner

digunakan lebih dari satu, maka analisis yang dipergunakan untuk pembuktian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan model Regresi Berganda. kepada kelompok tertentu, jika hasil korelasinya > 0,279 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

### Uji F / Analisis Varian

Tujuan uji F untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel tidak bebasnya, atau dapat diartikan apakah model regresi berganda yang digunakan sesuai atau tidak. Syarat pengujiannya adalah :

- Jika  $F$  hitung >  $F$  tabel maka hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima, berarti dapat dikatakan bahwa variasi dan model regresi linier berganda mampu menjelaskan pengaruh variabel bebasnya secara keseluruhan terhadap variabel tidak bebasnya sebaliknya
- Jika  $F$  hitung <  $F$  tabel maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) ditolak. Artinya variasi dari model regresi linier berganda tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel tidak bebasnya.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebasnya diperlukan hasil dari multiple R / angka R. apabila angka multiple R yang diperoleh mendekati angka satu maka dapat dikatakan semakin kuat hubungan antara variabel bebas dan tidak bebasnya demikian pula sebaliknya.

## Uji Regresi Partial (Uji t)

Untuk membuktikan kebenarannya hipotesis kedua digunakan uji t yaitu menguji kebenaran koefisien regresi partial. Syarat pengujiannya adalah sebagai berikut :

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak dalam keadaan demikian ini berarti variabel bebasnya kurang dapat menjelaskan variabel tidak bebasnya.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_0$ ) diterima. Artinya variabel bebasnya mampu menjelaskan variabel tidak bebasnya.

Selanjutnya mencari koefisien determinasi partial ( $r^2$ ) untuk masing-masing variabel bebas. Hal ini untuk mengetahui sejauh mana sumbangan masing-masing variabel bebasnya dan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai sumbangan terbesar terhadap variabel tidak bebas.

## Uji asumsi klasik

### 1. Normalitas Data

Uji normalitas data untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal atau tidaknya berdasar patokan distribusi normal dari data dengan mean dengan standar deviasi yang sama. Jadi uji normalitas pada dasarnya melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan data yang berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi dengan data ini. Model yang digunakan adalah tes kolmogorov-smirnov (K-S) dan shaphiro-wilk. Syarat pengujiannya normalitas data adalah :

- Jika nilai  $sig > 0,05$  maka data dianggap normal distribusinya
- Jika nilai  $sig < 0,05$  maka data

dianggap tidak normal distribusinya.

### 2. Multikolinieritas

*Multikolinieritas* berarti adanya korelasi linier diantara satu atau lebih variabel bebas, sehingga akan sulit untuk memisahkan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Guna mendeteksi keberadaan multikolinieritas dilakukan analisis korelasi pearson diantara variabel bebas. Syarat pengujiannya adalah bahwa apabila korelasi antara variabel bebas sebesar 0,80 keatas maka terjadi multikolinieritas (Sugiyono, 2017).

### 3. Heteroskedastisitas

Dalam uji klasik ini, apabila residual sama atau mendekati nol dan berdistribusi normal serta varian residunya sama maka tidak akan terjadi *heteroskedastisitas* begitu pula sebaliknya. Syarat pengujiannya adalah:

- Apabila *residual* yang dihasilkan  $< 3,0$  maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.
- Apabila *residual* yang dihasilkan  $> 3,0$  maka terjadi *heteroskedastisitas*.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah suatu skala pengukuran dimana dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menghitung validitas suatu kuisisioner, digunakan teknik korelasi, jika korelasi hitung  $>$  korelasi tabel maka butir pertanyaan kuisisioner dianggap valid. Syarat pengukuran validitas adalah sebagai berikut:

- Apabila  $r < 0,396$ , maka instrumen / butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- Apabila  $r \geq 0,396$ , maka instrumen / butir pertanyaan dinyatakan valid.



Untuk uji validitas, pada tabel *Item Total Statistics* bagian kolom *corrected item-total correlation* ternyata dari sebanyak 11 butir pertanyaan yang diajukan, semuanya

telah memenuhi syarat validitas, dimana  $r$  hitung dimulai butir 10 terendah dan butir 1 tertinggi ( $0,425 - 0,605$ )  $>$   $r$  tabel ( $0,399$ ). Dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut ini

**Tabel 1. Nilai Validitas Tiap-tiap Butir Pertanyaan**

Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0.605	0,396	Valid
X1.2	0.464	0,396	Valid
X1.3	0.534	0,396	Valid
X2.1	0.425	0,396	Valid
X2.2	0.472	0,396	Valid
X2.3	0.519	0,396	Valid
Y1.1	0.473	0,396	Valid
Y1.2	0.596	0,396	Valid
Y1.3	0.477	0,396	Valid
Y1.4	0.399	0,396	Valid
Y1.5	0.460	0,396	Valid

Sumber : Lampiran SPSS 2020

Uji reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Untuk menghitung reliabilitas digunakan model tes ulang, tes

ini dilakukan dengan menguji kuisioner kepada kelompok tertentu, jika hasil korelasinya  $>$   $0,396$  maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 2. Nilai Reliabilitas Tiap-tiap Butir Pertanyaan**

No.	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Kepuasan Kerja	0,464	0,396	Reliabel
2	Komitmen	0,542	0,396	Reliabel
3	OCB	0,499	0,396	Reliabel

Sumber : Output SPSS

Dari tabel 2 diatas terlihat bahwa nilai Alpha Cronbach ( $r$  hitung) berada diatas  $0,396$  dengan jumlah variabel 3. Nilai  $r$  tabel untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95 % adalah  $0,396$ . Oleh

karena nilai *Alpha Cronbach* ternyata lebih besar dari  $r$  tabel maka kuisioner penelitian skripsi ini yang diuji terbukti reliabel dan layak untuk dilanjutkan kepenelitian selanjutnya.

### Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti terdiri dari variabel tergantung dan beberapa variabel bebas. Berdasarkan tabel Coefficient pada bagian kolom b secara

matematis model fungsi *Organizational Citizenship Behavior* dari hasil regresi berganda di atas dapat dinyatakan sebagai berikut  $Y = 0,624 + 0,394.X_1 + 0,196.X_2$ .

**Tabel 3. Coefficient**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.624	.381		1.638	.000		
1 Kepuasan_Kerja	.394	.121	.578	3.268	.002	.432	1.439
Komitmen	.196	.133	.262	1.882	.000	.587	1.705

Sumber : Output SPSS

Hasil persamaan regresi berganda tersebut dapat diketahui sebagai berikut:

- Konstanta (a) sebesar 0,624 menyatakan bahwa jika variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak ada sama sekali maka tingkat *Organizational Citizenship Behavior* akan selalu tetap *constant* sebesar 0,624.
- Nilai koefisien kepuasan kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,394 yang berarti jika variabel kepuasan kerja ditingkatkan sebesar satu satuan maka *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat sebesar 0,394.
- Nilai koefisien komitmen organisasi ( $X_2$ ) sebesar 0,196 yang diartikan jika variabel komitmen organisasi

ditingkatkan sebesar satu satuan maka *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat sebesar 0,196.

### 1. Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen, dalam hal penelitian ini untuk menguji pengaruh simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel Anova berikut ini :

**Tabel 4. Anova**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.119	2	.560	16.286	.000 <sup>p</sup>
	Residual	.756	22	.034		
	Total	1.875	25			

Sumber : Output SPSS 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, di mana probabilitas hasil regresi linear berganda lebih kecil dari

tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% ( $p < 0,05$ ). Jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} 16,286 > \text{dari } F_{tabel} 4.2417$ ). maka variabel independen mempunyai hubungan yang signifikan atau variabel *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh

variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Analisis selanjutnya adalah untuk mengetahui nilai korelasi dan sumbangan persentase (*adjusted R square*) antara variabel independen dan variabel dependen yaitu variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat dilihat pada tabel *model summary* yang dilakukan analisis dibawah ini

**Tabel 5. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 <sup>a</sup>	.597	.560	.18536

Sumber data : Output SPSS 2018.

**Tabel 6. Daftar 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, (2007 ; 216)

Berdasarkan tabel korelasi diatas terlihat bahwa korelasi atau hubungan antara variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara serentak mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* hubugannya berada pada interval kuat

karena terletak diantara 0,60 – 0,799. Karena variabel dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu maka nilai yang digunakan untuk melihat sumbangan nilai yang diberikan adalah dengan melihat Nilai *adjusted R square* sebesar 0,560 atau 56% tingkat *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi sedangkan sisanya 44% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar penelitian ini seperti teladan pimpinan, kompensasi dan hubungan antar karyawan.

## 2. Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara parsial (secara sendiri-sendiri) mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah dengan menggunakan uji t lalu membandingkan nilai t hitung terhadap t tabel pada *Level of Confidence* sebesar 95% atau  $\alpha = 5\%$ . Adapun nilai t tabelnya adalah sebesar 1,7081. Adapun hasil perhitungannya untuk uji t dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

**Tabel 7. Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.624	.381		1.638	.000
1 Kepuasan_Kerja	.394	.121	.578	3.268	.002
Komitmen	.196	.133	.262	1.882	.000

Sumber : Lampiran Output SPSS

Secara matematis dari model hasil uji t diatas dapat dinyatakan sebagai berikut :

- Variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap Organizational Citizenship Behavior, karena t hitung lebih besar dari t tabel

( $t_{hitung} 3,268 > t_{tabel} 1,7081$ )

- Variabel komitmen organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara parsial terhadap terhadap Organizational Citizenship Behavior, karena t hitung lebih besar dari t tabel ( $t_{hitung} 1,882 > t_{tabel} 1,7081$ )

**Tabel 8. Correlations**

		OCB	Kepuasan_Kerja	Komitmen
Pearson Correlation	OCB	1.000	.746	.633
	Kepuasan_Kerja	.746	1.000	.643
	Komitmen	.633	.643	1.000
Sig. (1-tailed)	OCB	.	.000	.000
	Kepuasan_Kerja	.000	.	.000
	Komitmen	.000	.000	.

Sumber data : Ouput SPSS

Berdasarkan tabel *Correlations* diatas dapat diketahui keeratan hubungan masing-masing antara variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior yang dilihat dari koefisien korelasi dibawah ini :

- Besarnya hubungan antara variabel Organizational Citizenship Behavior dengan kepuasan kerja ( $X_1$ ) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,746 atau 74.6%.
- Besarnya hubungan antara variabel Organizational Citizenship Behavior dengan komitmen organisasi ( $X_2$ ) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,633 atau 63.3%.

## Uji asumsi klasik

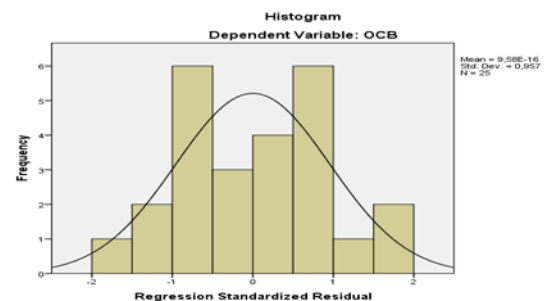
### a. Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Pada penelitian ini digunakan metode *Normal Probability Plots*. *Normal Probability Plots* berbentuk

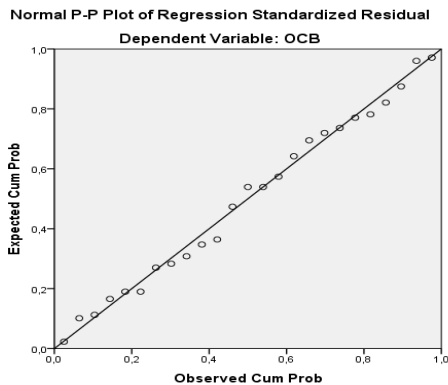
grafik yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi residual terdistribusi dengan normal atau tidak.

Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram



**Gambar 3. Hasil Uji Normalitas Data dengan Metode *NormalProbability P***



Pada output di atas dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan tidak terjadi masalah normalitas maka layak untuk dilanjutkan ke uji selanjutnya.

**b. Multikolinieritas**

Multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau hampir mendekati sempurna pada penelitian ini. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas ada beberapa metode, antara lain dengan cara membandingkan nilai  $r^2$  dengan  $R^2$  hasil regresi atau dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Varian Inflation Factor*)

Dalam penelitian ini metode pengambilan keputusan yang digunakan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* yaitu jika nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 9. *Coefficients***

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.432	1.439
.587	1.705

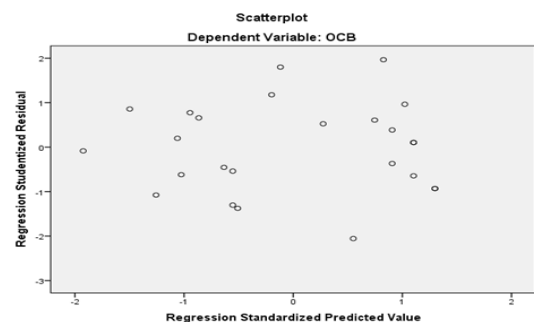
Sumber : Output SPSS 2018

Berdasarkan tabel *Coefficients* dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Varian Inflation Factor*), diperoleh nilai *Tolerance* menunjukkan nilai *Tolerance* > 0,1 dan menunjukkan nilai *VIF* < 10.

**c. Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada dari output pada gambar 4, terlihat titik penyebarannya tidak menentu atau bertebaran tidak menentu sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Gambar 4. Heteroskedastisitas**



## PEMBAHASAN

### a. Pengaruh Variabel Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Hasil perhitungan uji F (korelasi simultan/bersama-sama), variabel Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, di mana probabilitas hasil regresi linear berganda lebih kecil dari tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% ( $p < 0,05$ ). Jika F hitung lebih besar dari F tabel ( $F_{hitung} 16,286 > \text{dari } F_{tabel} 4.2417$ ).

Variabel Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi merupakan variabel independen atau variabel bebas yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* seperti melalui altruism, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan, *civic virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela, *conscientiousness* yaitu tentang kinerja dari prasyarat, *courtesy* yaitu perilaku meringankan problem-problem orang lain dan sportmanship yaitu tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak.

Maka hipotesis pertama yang menyatakan “Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya melalui *turn over*, umur, tingkat pekerjaan. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior*

Dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja maka akan *meningkatkan Organizational Citizenship Behavior*. Sebaliknya jika kepuasan kerja rendah akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Dari hasil penelitian terdahulu Oemar (2013) dan Wahyudi (2016) dimana dimana variabel *Big Five*

*Personality* memberikan pengaruh positif signifikan dan parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

### b. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Variabel Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kemampuan variabel ini menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0.764 atau 76,4%. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ( $t_{hitung} 3,268 > t_{tabel} 1,7081$ ). Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggara dengan indikatornya *turn over*, umur, tingkat pekerjaan yang berpengaruh secara bersama-sama (simultan) maupun secara sendiri-sendiri (parsial) memberikan pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Maka hipotesis kedua yang menyatakan “Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dimiliki individu mengenai pekerjaannya melalui *turn over*, umur, tingkat pekerjaan. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*.

Sebaliknya jika kepuasan kerja rendah akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior*. Dari hasil penelitian terdahulu Oemar (2013) dan Wahyudi (2016) dimana dimana variabel *Big Five Personality* memberikan pengaruh positif signifikan dan parsial



terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

### c. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Kemampuan variabel ini menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,633 atau 63.3%. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel Komitmen Organisasi mempunyai berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ( $t_{hitung} 1,882 > t_{tabel} 1,7081$ ). komitmen organisasi merupakan variabel kedua yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* dengan indikatornya identifikasi pekerjaan, ketelibatan karyawan dalam hal-hal penting dan tingkat loyalitas karyawan yang berpengaruh secara bersama-sama (simultan) maupun secara sendiri-sendiri (parsial) memberikan pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Maka hipotesis ketiga yang menyatakan Komitmen organisasi merupakan tingkat kepercayaan terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi melalui identifikasi pekerjaan, ketelibatan karyawan dalam hal-hal penting dan tingkat loyalitas karyawan. Komitmen karyawan yang baik pada perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior*

Dengan demikian semakin tinggi Komitmen karyawan maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Sebaliknya jika Komitmen karyawan rendah akan

menurunkan *Organizational Citizenship Behavior*. Dari hasil penelitian terdahulu Oemar (2013) dan Wahyudi (2016) dimana dimana variabel *Big Five Personality* memberikan pengaruh Postif signifikan dan parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, Dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Sebaliknya jika kepuasan kerja rendah akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Variabel Kepuasan Kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian semakin tinggi kepuasan kerja maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Sebaliknya jika kepuasan kerja rendah akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Variabel Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Dengan demikian semakin tinggi Komitmen karyawan maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. Sebaliknya jika Komitmen karyawan rendah akan menurunkan *Organizational Citizenship Behavior*.

### Saran-saran:

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dikemukakan dan kesimpulan oleh peneliti disampaikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan berbagai analisa dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggarong. Hasil dari penelitian ini ditemukan kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggarong termasuk dalam kategori tinggi, hal ini menguntungkan perusahaan karena karyawan telah memiliki produktivitas yang baik. Maka kepuasan kerja karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi seseorang karyawan yang memiliki sikap puas dalam bekerja secara eksternal maupun secara internal perusahaan
2. Hendaknya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggarong dapat memfokuskan pada komitmen karyawan terhadap perusahaan dengan memberikan perhatian antara atasan dan bawahan dengan komunikasi lebih insentif agar karyawan mampu memiliki komitmen yang tinggi yang akan berdampak pada kesadaran *Organizational Citizenship Behavior*
3. Hendaknya PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tenggarong ciptakan suasana kerja yang lebih harmonis, dan nyaman bagi seluruh anggota perusahaan; sehingga diharapkan anggota perusahaan mampu peduli terhadap pekerjaan yang belum terselesaikan sesama rekan kerja dan Memberi kesempatan bagi anggota perusahaan khususnya karyawan untuk mengembangkan ide dalam penyelesaian masalah dalam pekerjaan, anggap karyawan bukan lagi aset melainkan mitra kerja, yang aspirasi nya perlu dihargai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. Sumber Daya Manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Bangun, Wilson, 2008, Intisari Manajemen, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Bilson, Simamora 2005 Panduan Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chien.(2004). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Gibson, J.L. 2003. Struktur Organisasi dan Manajemen. Jakarta : Erlangga 5.
- Gibson, James L, John M. Ivancevich dan James H. Donnelly Jr, 2000. Organizations: Behaviour, Structure and Process, McGraw-Hill Companies Inc, Boston.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta.
- Hasibuan Malayu, S.P, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hardaningtyas, D. 2005. Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi Dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III. Thesis Universitas Airlangga. Surabaya
- Jen-Hung Huang, Bih-Huang Jin, Chyan Yang (2003) *Satisfaction with business-to-employee benefit systems and organizational citizenship behavior An examination of gender differences. Institute of Business and Management, Institute of Information Management, National Chiao Tung University, Hsinchu, Taiwan.*

- Kadarwati. (2003). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Kepuasan Imbalan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Pada Karyawan. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Luthans, Fred (2002), *Organizational Behavior*, 7th ed, McGraw-Hill, New York.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pendidikan Dan Perilaku Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novliadi. (2007). Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Amara Books.
- Organ. Dennis W., 2000, *The Cultural Matrix of Organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observation*, *Human Resource Management Review*, 10, 45—59
- Puput Wulandari, 2015, “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizations citizenship behavior (OCB) perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta Rumah Sakit Islam Yogyakarta” Skripsi mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi*. Edisi Kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: PT. Prenlindo.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua Belas. Jakarta : Salemba Empat.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Saydam. (2000). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Insentif dan Lingkungan Kerja dengan Loyalitas Kerja. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siagian, P. Sondang, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Triton, PB, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpektif Partnership Dan Kolektivitas*, Penerbit Tugu Publisher, Yogyakarta.
- Titisari, Purnamie. 2014. Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Utomo, B. (2002). Menentukan Faktor faktor Kepuasan Kerja dan Tingkat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan PT P. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7 (2), 171-188.
- Vannecia Marchelle Soegandhi. 2013, “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim” Skripsi mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.