

**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* PADA PT. MAHARANI PREMA
SAKTI DENPASAR**

**Dewa Ayu Windu Sari Devi¹
I Gusti Ayu Dewi Adnyani²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: windusaridevi94@gmail.com/telp: +6281238147427

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*), uji kualitas data dan uji asumsi klasik dengan jenis penelitian *causal research* yang bertujuan untuk membuktikan hubungan sebab akibat dari variabel yang diteliti. Berdasarkan analisis jalur dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Hal ini berarti dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan secara signifikan serta berpengaruh terhadap komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar.

Kata kunci: *kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasional dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of employee job satisfaction and organizational commitment organizational citizenship behavior (OCB) at PT. Maharani Prema Sakti Denpasar . This study uses path analysis , data quality test and classical assumption with causal research type of research that aims to prove a causal relationship of the variables studied . Based on path analysis can be concluded that job satisfaction is positive and significant effect on organizational commitment and organizational citizenship behavior (OCB) employees of PT . Maharani Prema Sakti Denpasar . This means that with an increase in employee satisfaction will increase significantly and affect the organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees of PT . Maharani Prema Sakti Denpasar

Keywords : *employee job satisfaction , organizational commitment and Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memegang peran penting guna menghadapi perubahan yang terjadi serta merupakan harta atau aset yang dan paling penting

dimiliki oleh satu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Ardana,dkk., 2012:3). Kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka dianggap sebagai salah satu faktor utama bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup organisasi. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan (Amin dan Saleh, 2014), selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2003). Balasan dari karyawan tersebutlah yang membentuk perilaku karyawan yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perusahaan sangat memerlukan karyawan yang mau bekerja melebihi dari yang seharusnya dilakukan yaitu perilaku *extra-role*. Perilaku yang menjadi tuntutan saat ini tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role* dimana karyawan mau bekerja melebihi dari yang seharusnya dilakukan atau diluar tugas formal mereka (Rini,dkk., 2013).Perilaku yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan didalam perusahaan yaitu perilaku *extra-role* atau disebut juga perilaku *organizational citizenship behavior* (perilaku kewarganegaraan organisasi) (Perdana, 2010).

Komitmen merupakan salah satu variabel yang telah banyak diketahui memiliki kaitan yang erat dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Organ, 2003). Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra (*extra effort*). *OCB* adalah sebuah kerelaan mengerjakan tugas

melebihi tugas pokoknya atau kerelaan mengerjakan tugas diluar tugas atau peran formal yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi. 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.

Organizational Citizenship Behavior (*OCB*) merupakan kontribusi yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan *direward* oleh perolehan kinerja tugas (Paramita, 2012). Perilaku *OCB* sering kali diabaikan karena dianggap sebagai hal kecil yang dilakukan oleh seseorang meskipun hal tersebut tidak diarahkan untuk melakukannya. Hal-hal kecil yang membentuk perilaku *OCB* merupakan kunci kesuksesan suatu organisasi. Ketika timbal balik yang dirasakan karyawan tidak memberikan yang diharapkan atau tidak adil maka kemungkinan besar karyawan akan kehilangan ketertarikannya untuk menampilkan perilaku *OCB*. Organisasi diharapkan dapat memperlakukan karyawannya dengan adil dan penuh perhatian sehingga karyawan yang memiliki motivasi berprestasi tinggi apabila diperlakukan secara adil serta didukung oleh komitmen organisasional yang baik akan lebih sering memunculkan perilaku *OCB*. Memunculkan perilaku *OCB* khususnya pada organisasi atau perusahaan dimana para karyawan yang sering bekerja *overtime* pada suatu divisi tertentu dapat bekerja lebih efisien dari segi waktu maupun tenaga. Sumber daya manusia dari level atasan sampai pada para karyawan tingkat bawah, perlu faktor-faktor pendukung, diantaranya komitmen organisasional, kepuasan kerja, dan

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) untuk meningkatkan kinerja karyawan (Firdaus, 2010).

Banyak faktor yang dapat membentuk OCB, salah satunya yang terpenting adalah kepuasan kerja, pernyataan tersebut sangat logis yang menganggap bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama OCB karyawan (Robbins, 2006). Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja mereka melampaui perkiraan normal, lebih dari itu karyawan yang puas lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif mereka (Robbins, 2006).

PT. Maharani Prema Sakti Denpasar berdiri sejak bulan April tahun 2004, Perusahaan ini bergerak dalam jasa kargo darat, sewa armada, *moving*, *packing* dan *forwarding* ke seluruh Indonesia. Sudah banyak perusahaan dibidang yang sama telah mendahului perusahaan ini tetapi dengan pelayanan dan kepercayaan serta memberi jaminan kontrak atas paket yang dikirim menjadi perbedaan di PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Perusahaan yang sudah lebih dulu bekerjasama dengan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar antara lain PT. Astra Honda Motor Internasional, PT. Ritra Cargo (Produk Unilever), PT. Adab Alam Elektronik (Pioneer), PT. Federal Karya Tama (Oli Federal) dan Mayora. PT. Maharani Prema Sakti Denpasar dalam meningkatkan mutu pelayanan dituntut untuk lebih profesional dalam upaya pemberian pelayanan. Mutu pelayanan yang lebih baik, harus didukung dengan memiliki karyawan dengan tingkat disiplin yang tinggi

dalam mengerjakan segala tugas-tugasnya sehingga, tujuan organisasi dapat tercapai dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya adalah (1) apakah kepuasan kerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar ? (2) apakah komitmen organisasional mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar ? (3) apakah kepuasan kerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar ?

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis pengaruh dari kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasional pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. (2) untuk menganalisis pengaruh dari komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. (3) untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar.

Hasil penelitian Muhadi (2007) menunjukkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan Administrasi Universitas Diponegoro, serta yang berpengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan adalah variabel komitmen organisasional. Sedangkan penelitian Hassan (2012) menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja

berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Bandung. Jurnal Internasional *Management Strategy*, melalui penelitian yang dilakukan oleh Mehmet Altinoz, Demet Cakiroglu dan Serdar Cop juga menggunakan komitmen organisasional sebagai variabel terikat, dimana dalam penelitian yang berjudul *The effect of job satisfaction of the talented employees on organizational commitment: A Field Research* membuktikan bahwa kepuasan kerja pada karyawan bertalenta berpengaruh pada peningkatan komitmen organisasional mereka di suatu organisasi. Berdasarkan landasan teori dan berbagai penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Pola hubungan antara komitmen organisasional dengan OCB telah banyak dilakukan para peneliti terdahulu. Chen dan Francesco (2003) meneliti hubungan antara tiga komponen dari komitmen dan kinerja karyawan di China, dengan mengambilsampel pada 102 supervisor dan 253 Sub ordinat. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi guru padatingkat pemberdayaan mereka berpengaruh signifikan pada perasaan mereka pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Demikian juga penelitian Gautam, *et al.* (2004) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif pada OCB, Foote dan Tang (2008) menemukan bahwa komitmen tim berpengaruh pada *Organizational Citizenship Behavior*(OCB). Berdasarkan landasan teori dan berbagai penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H2: Komitmen Organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis yang dilakukan oleh Angelina dan Subudi (2014), ditemukan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Fatimah dan Halim (2011) dalam penelitiannya pada guru-guru sekolah menengah di Selangor Malaysia membuktikan terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan OCB. Sementara Lee, et al. (2013) yang melakukan penelitiannya pada 30 perusahaan di Korea berpendapat bahwa kepuasan kerja memiliki efek positif pada OCB. Berdasarkan landasan teori dan berbagai penelitian sebelumnya dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kepuasan Kerja Karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif (hubungan), yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sebab akibat dari variabel yang diteliti (Sugiyono, 2009:5). Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk meneliti data yang bersifat statistik serta menguji suatu hipotesis. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian ini. Kuisisioner terdiri atas skala pengukuran kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasional, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Lokasi penelitian ini adalah pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar

yang berlokasi di jalan mahendradata selatan. Lokasi ini dipilih karena ditemukan masalah-masalah yang terkait dengan kepuasan kerja karyawan yang berpengaruh terhadap komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Obyek penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan terhadap komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Variabel terikat dalam penelitian adalah Komitmen Organisasional (Y_1) dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (Y_2). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X).

Teknik sampel jenuh atau sensus digunakan apabila semua populasi dijadikan sebagai responden, dengan ketentuan bila populasi kurang dari 100 orang (Riduwan dan Sunarto, 2007:17). Seluruh anggota populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel karena jumlah populasi yang relatif kecil yaitu 66 orang. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini adalah (1) metode observasi berupa aspek-aspek yang berhubungan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB yang ada pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. (2) Metode wawancara berupa pertanyaan yang diajukan seperti permasalahan mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasional dan OCB yang ada pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. (3) Metode Kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1-5 Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas dapat dilakukan untuk menguji instrumen penelitian, dimana instrumen yang dipakai dalam penelitian akan dapat berfungsi baik apabila instrumen tersebut valid dan reliabel. Operasional variabel

yaitu suatu definisi yang diberikan pada sebuah variabel dengan cara memberikan atau menspesialisasikan kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nazir, 1983:152). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Komitmen organisasional (Y1) adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak pada organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Ada tiga komponen yang mempengaruhi komitmen organisasional, sehingga karyawan memilih tetap atau meninggalkan organisasi berdasar norma yg dimilikinya. Tiga komponen tersebut menurut Allen & Meyer (1997, pp. 1-18) adalah:

- 1) *Affective Commitment* merupakan suatu keinginan karyawan untuk terikat pada organisasi karena didasari keinginan sendiri.
- 2) *Continuance Commitment* adalah suatu komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional.
- 3) *Normative Commitment* adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi.

OCB (Organizational Citizenship Behavior)(Y2)

Organizational Citizenship Behavior merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Terdapat lima dimensi primer pada OCB yang dijelaskan (Allison *et al.*,2001) yaitu *altruism, conscientiousness, civic virtue, courtesy* dan *sportmanships*.

- 1) *Altruism* merupakan perilaku yang membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi – operasi organisasional.
- 2) *Conscientiousness* perilaku yang membantu karyawan lain terkait prasyarat peran yang melebihi standar minimum.
- 3) *Civic virtue* menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi – fungsi organisasi baik secara professional maupun sosial alamiah.
- 4) *Courtesy* adalah perilaku yang meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
- 5) *Sportmanships* berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi emosional yang positif dan menyenangkan sebagai hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang. Terdapat lima indikator menurut Luthans (2006) yaitu:

- 1) Pekerjaan Itu Sendiri
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilan, kebebasan serta umpan balik.
- 2) Gaji

Gaji adalah suatu bentuk kompensasi yang dikaitkan dengan kinerja karyawan yang diberikan secara adil dan sesuai dengan harapannya.

3) Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan anggota dalam perusahaan yang terkadang dapat memberi pengaruh positif atau negatif. Mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

4) Promosi

Promosi adalah penghargaan dengan kenaikan jabatan dalam suatu organisasi ataupun instansi baik dalam pemerintahan maupun non pemerintah (swasta).

5) Supervisi

Supervisi adalah pengarah serta pengendalian kepada tingkat karyawan yang berada di bawahnya dalam suatu organisasi atau kelompok yang dilakukan secara adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel (Sugiyono, 2009:172). Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis jalur atau disebut juga *Path Analysis*. Teknik analisis jalur ini digunakan dalam menguji besarnya kontribusi yang dinyatakan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal atau sebab akibat yang tercipta dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pada dasarnya perhitungan koefisien jalur

membutuhkan perhitungan dari analisis korelasi dan regresi yang kemudian dituangkan dalam software berupa *SPSS for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data karakteristik dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar, dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden yang meliputi lima aspek yaitu umur, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan dan jabatan responden.

Tabel 1.
Karakteristik Responden Penelitian pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar

No.	Usia	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
1.	15 – 20	2	3
2.	21 – 25	2	3
3.	26 – 30	16	24,2
4.	31 – 35	16	24,2
5.	36 – 40	10	15,2
6.	41 – 45	13	19,7
7.	46 – 50	7	10,6
	Jumlah	66	100
No.	Jenis Kelamin		
1.	Laki-laki	56	84,8
2.	Perempuan	10	15,2
	Jumlah	66	100
No.	Lama Bekerja (Tahun)		
1.	1 – 3	22	33,3
2.	4 – 6	39	59,1
3.	> 10	5	7,6
	Jumlah	66	100
No.	Tingkat Pendidikan		
1.	SD	13	19,7
2.	SMP	27	40,9
3.	SMA / SMK	27	30,3
4.	Diploma	2	3
5.	S1	4	6,1
	Jumlah	66	100
No.	Jabatan		
1.	<i>Supervisor</i>	2	3
2.	<i>Administrasi</i>	3	4,5
3.	<i>Accounting</i>	4	6,1
4.	<i>Kasir</i>	2	3

5.	TKBM	14	21,2
6.	Supir Luar Kota	30	45,5
7.	Supir Dalam Kota	6	9,1
8.	Satpam	2	3
9.	<i>Cleaning service</i>	3	4,5
	Jumlah	66	100

Sumber: *Data Primer Diolah, 2014*

Berdasarkan Tabel 1 pada katagori usia menunjukkan bahwa karyawan pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar sebagian besar berumur antara 26 – 35 tahun yang berjumlah 32 orang responden dengan persentase sebesar 48,4 persen. Hal ini berarti usia karyawan masih tergolong usia produktif. Tingkat emosional terkadang masih bergejolak sehingga komitmen yang dimiliki masih rendah dan niat untuk melakukan OCB juga sedikit. Pada karakteristik kedua yaitu jenis kelamin dimana pada perhitungan didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang digunakan pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah persentase sebanyak 84,8 persen . Hal ini dikarenakan pekerjaan dalam perusahaan lebih didominasi oleh supir. Pada karakteristik selanjutnya yaitu lama bekerja menunjukkan karyawan yang bekerja 4-6 tahun lebih banyak dari pada 1 – 3 tahun dan diatas 7 tahun. Hal ini menunjukkan karyawan merasa mulai nyaman dengan pekerjaannya sendiri. Pada karakteristik keempat yaitu pendidikan terakhir responden didapatkan hasil bahwa mayoritas pendidikan terakhir berada pada jenjang SMP dengan persentase 40,9 persen, kedua adalah SMA dengan persentase 30,3 persen. Tingkat pendidikan lebih didominasi SMP dan SMA dikarenakan karyawan adalah sebagai supir yang tidak terlalu memerlukan pendidikan yang tinggi. Pada karakteristik terakhir yaitu jabatan menunjukkan sebagian besar memiliki jabatan responden sebagai supir luar kota dengan persentase 45,5 persen.

Uji Validitas

Pengujian validitas adalah menguji sejauh mana instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur variabel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Suatu instrumen yang valid ditunjukkan dengan r Pearson Correlation skor total $\geq 0,30$ pada Tabel 2.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Instrumen	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja (X)	X1.1	0,749	Valid
		X1.2	0,792	Valid
		X1.3	0,807	Valid
		X1.4	0,646	Valid
		X1.5	0,753	Valid
2.	Komitmen Organisasional (Y1)	Y1.1	0,765	Valid
		Y1.2	0,802	Valid
		Y1.3	0,797	Valid
3.	OCB (Y2)	Y2.1	0,651	Valid
		Y2.2	0,865	Valid
		Y2.3	0,806	Valid
		Y2.4	0,780	Valid
		Y2.5	0,690	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Pada Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen variabel penelitian berupa kepuasan kerja karyawan, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) telah memenuhi syarat uji validitas yang dimana nilai total Pearson Correlation masing-masing instrumen yaitu lebih besar dari 0,3 dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach'c Alpha</i>	Keterangan
1.	Kepuasan Kerja (X)	0,803	Reliabel
2.	Komitmen Organisasional (Y1)	0,694	Reliabel
3.	OCB (Y2)	0,808	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2014

Pada Tabel 3 ditampilkan uji reliabilitas pada masing-masing variabel berada pada titik diatas 0,60 yang ditunjukkan pada hasil *Cronbach's Alpha*, maka dapat dikatakan seluruh instrumen telah memenuhi syarat reliabilitas.

Deskripsi Variabel Penelitian

Kepuasan Kerja Karyawan

Pada variabel ini peneliti menguji kepuasan kerja dengan menggunakan 5 item instrumen pada karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Pada Tabel 4 ditampilkan jawaban responden, rata-rata jawaban responden dan kriteria penilaian responden pada kepuasan kerja sebagai berikut.

Tabel 4.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja

No	Daftar pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Rata – rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya merasa puas terhadap pekerjaan yang saya lakukan	0	2	18	35	11	3,83	Baik
2	Gaji yang diberikan adil dan sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	0	0	12	37	17	4,08	Baik
3	Saya merasakan banyak dukungan dari rekan kerja saya	0	1	14	37	14	3,97	Baik
4	Terdapat peluang untuk dipromosikan dalam pekerjaan ini	0	1	19	35	11	3,85	Baik
5	Atasan saya selalu memberikan pengarahannya yang positif terhadap pekerjaan saya	0	1	19	33	13	3,88	Baik
Jumlah							3,92	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 4 didapatkan hasil skor rata-rata dari jawaban responden sebesar 3,92 yang digolongkan pada kriteria baik. Pada instrumen variabel kepuasan kerja karyawan dapat disimpulkan bahwa

kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar masih sangat tinggi.

Komitmen Organisasional

Pada variabel ini peneliti menguji komitmen organisasional dengan menggunakan 3 item instrumen dalam mengukur komitmen organisasional karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Pada Tabel 5 ditampilkan jawaban responden, rata-rata jawaban responden dan kriteria penilaian responden beban kerja.

Tabel 5.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Komitmen Organisasional

No	Daftar pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Rata – rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya bekerja dalam perusahaan ini karena keinginan sendiri.	0	2	6	41	17	4,11	Baik
2	Saya memiliki alasan rasional untuk bertahan di dalam perusahaan.	0	1	13	39	13	3,97	Baik
3	Saya merasa bertanggung jawab atas kelanjutan organisasi.	0	1	8	43	14	4,06	Baik
Jumlah							4,05	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 5 didapatkan hasil skor rata-rata dari jawaban responden sebesar 4,05 yang digolongkan pada kriteria baik. Pada instrumen variabel komitmen organisasional dapat disimpulkan bahwa komitmen yang dimiliki karyawan PT. Maharani Prema sakti Denpasar masih tergolong tinggi berdasarkan keinginan sendiri , alasan rasional dan rasa tanggung jawab terhadap kelanjutan organisasi.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Pada variabel ini peneliti menguji OCB dengan menggunakan 5 item instrumen dalam mengukur *Organizational Citizenship Behaviour* yang dimiliki karyawan PT. Maharani Prema Sakti Denpasar. Pada Tabel 6 ditampilkan jawaban responden, rata-rata jawaban responden dan kriteria penilaian responden stres kerja.

Tabel 6.
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap OCB

No	Daftar pernyataan	Proporsi Jawaban Responden					Rata - rata	Kriteria
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya selalu bersedia dalam membantu rekan kerja ketika beban pekerjaannya meningkat	0	14	26	22	4	3,24	Cukup
2	Saya bersedia menggantikan rekan kerja lain ketika mereka absen	0	0	12	39	15	4,05	Baik
3	Saya secara sukarela akan melaksanakan tugas melebihi pekerjaan yang diberikan perusahaan	0	0	9	43	14	4,08	Baik
4	Saya bersedia membantu rekan yang sedang memiliki masalah bila diperlukan.	0	4	7	43	12	3,95	Baik
5	Saya selalu menahan diri tentang keluhan-keluhan yang ada.	0	0	11	36	19	4,12	Baik
Jumlah							3,89	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel 6 didapatkan hasil skor rata-rata dari jawaban responden sebesar 3,89 yang digolongkan pada kriteria baik. Pada instrumen variabel OCB dapat disimpulkan bahwa OCB yang dimiliki karyawan PT. Maharani Prema Sakti tergolong tinggi berdasarkan sudut pandang kesediaan membantu rekan kerja dan secara sukarela melakukan pekerjaan melebihi pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov* di mana data dikatakan berdistribusi normal jika koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 ($\alpha=5\%$).

Tabel 7.
Hasil Uji Normalitas Struktur

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	66
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,701
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,709

Sumber: Data primer diolah, 2014

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas pada struktur pertama menghasilkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,701 dan nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,709. Maka dapat disimpulkan bahwa pada struktur pertama telah memenuhi kriteria normal dikarenakan nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* 0,709 lebih besar dari 0,05 ($\alpha=5\%$).

Uji Multikolinearitas

Tabel 8.
Hasil Uji Multikoleniaritas

No.	Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
1.	Kepuasan Kerja (X)	0,756	1,322
2.	Komitmen organisasional (Y1)	0,756	1,322

Sumber: Data primer diolah, 2014

Pada Tabel 8 ditampilkan hasil pengujian multikoleniaritas variabel kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasional sama-sama memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,756 dan nilai VIF sebesar 1,322. Maka dapat disimpulkan berdasarkan kriteria pengujian, pada struktur pertama tidak ada multikoleniaritas karena berada pada nilai *tolerance* lebih dari 10% dan VIF kurang dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 9.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	0.490	0.046		10,554	0,000
Kepuasan Kerja (X1)	0.046	0,054	0,123	0,853	0,397
Komitmen Organisasional (X2)	-0.046	0.054	-0.124	-0,861	0,393

Sumber: Data primer diolah, 2014

Pada Tabel 9 ditampilkan hasil pengujian heteroskedastisitas terhadap variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasional. Berdasarkan hasil pengujian maka dapat disimpulkan bahwa pada struktur pertama tidak mengandung gejala heteroskedastisitas dikarenakan nilai *Sig.* untuk masing-masing variabel berada diatas 0,05

Hasil Analisis Jalur

Pengujian data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) guna menguji pola hubungan yang mengungkapkan pengaruh variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung.

Menguji Persamaan Struktural

Hasil output SPSS dapat disajikan pada hasil pengolahan data pada Tabel 7 sebagai berikut.

Tabel 10.
Sub-struktur 1

Nama Kolom	Model Summary	Coefficients		
	R ² Square	Standardized Coefficient Beta	T	Sig.
Nilai X	0,244	0,494	4.541	0,00

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 10 menunjukkan bahwa pengaruh gabungan variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional yaitu $R^2 = 0,244$ yang berarti kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasional sebesar 24,4 persen dan sisanya sebesar 75,6 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Tabel 11.
Sub-struktur 2

Nama Kolom	Model Summary	Coefficients		
	R ² Square	Standardized Coefficient Beta	T	Sig.
Nilai X	0,553	0,537	5.541	0,000
Y1		0,314	3.246	0,002

Sumber: Data primer diolah, 2014

Tabel 11 menunjukkan bahwa pengaruh gabungan variabel kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasional terhadap OCB yaitu $R^2 = 0,553$ yang berarti kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi OCB sebesar 55,3 persen dan sisanya sebesar 44,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Berdasarkan perhitungan terhadap substruktur 1 dan 2, maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel adalah sebagai berikut.

Pengaruh langsung (*Direct effect*)

Besarnya pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) secara parsial dilihat dari nilai *Standardized Coefficient Beta* adalah sebagai berikut. Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional sebesar 0,494. Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebesar 0,537. Pengaruh variabel komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebesar 0,314

Pengaruh tidak langsung (*Indirect effect*)

Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) melalui komitmen organisasional.

$$\begin{aligned} X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 &= (P1 \times P2) \\ &= (0,494 \times 0,314) \\ &= 0,155 \end{aligned}$$

Pengaruh total (*Total effect*).

Pengaruh total = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung . Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* melalui komitmen organisasional= 0,537 + 0,155 = 0,692

Menguji Nilai Koefisien Determinasi (R^2) dan Variabel Error (e)

Pada pengujian ini akan dilihat nilai masing-masing koefisien determinasi untuk struktur 1 dan struktur 2 serta nilai masing-masing variabel error pada setiap struktur dengan tujuan penyusunan model diagram jalur akhir. Berikut ini hasil perhitungan nilai variabel error pada setiap struktur.

$$Pe_i = \sqrt{1 - R_i^2}$$

$$Pe_1 = \sqrt{1 - R_1^2} = \sqrt{1 - 0,244} = 0,869$$

$$Pe_2 = \sqrt{1 - R_2^2} = \sqrt{1 - 0,553} = 0,668$$

Pada perhitungan pengaruh error (Pe_i) maka didapatkan hasil untuk pengaruh error struktur 1 (Pe_1) sebesar 0,869 dan pengaruh error struktur 2 (Pe_2) sebesar 0,668. Selanjutnya akan dihitung koefisien determinasi total adalah sebagai berikut:

$$R^2_m = 1 - (0,869)^2 - (0,668)^2$$

$$R^2_m = 1 - 0,337$$

$$R^2_m = 0,663$$

Artinya, keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 66,3 persen atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data sebesar 66,3 persen dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya yaitu 33,7 persen dijelaskan oleh variabel lain (tidak terdapat dalam model) dan *error*.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh taraf signifikansi penelitian untuk variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain terdapat kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh taraf signifikansi penelitian untuk variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain terdapat kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

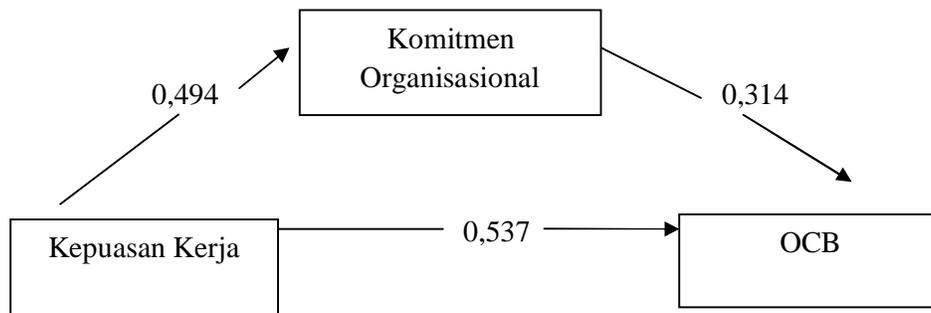
Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh taraf signifikansi penelitian untuk variabel komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar $0,002 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap

organizational citizenship behavior.

Hasil dari koefisien jalur pada ketiga hipotesis penelitian, maka dapat digambarkan secara keseluruhan hubungan kausal empiris antar variabel sebagai berikut.

Gambar 1.
Validasi Model Analisis Jalur Akhir



Sumber: Data primer diolah, 2014

Pada Gambar 1 ditampilkan besaran nilai pengaruh kepuasan kerja terhadap variabel komitmen organisasional dan *organizational citizenship behaviour*, serta besaran nilai pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional yang masing-masing nilai besaran pengaruh didapatkan dari *standardized coefficient* Betadan besaran nilai setiap variabel *error* dari masing-masing persamaan struktural.

Implikasi Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hal ini berarti apabila perusahaan mampu membuat karyawan

merasa puas akan pekerjaannya maka komitmen organisasional karyawan dalam perusahaan akan semakin tinggi pula. Kepuasan kerja merupakan aspek penting bagi karyawan dalam menjalani pekerjaannya . Kepuasan kerja sering dituntut menurut seberapa baik hasil yang dicapai yang memenuhi atau melampaui harapan. Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan agar para karyawan merasa lebih semangat dalam bekerja serta dapat meningkatkan komitmen berupa rasa memiliki, tanggung jawab dan loyalitas dalam organisasi. Kepuasan kerja ditunjukkan dari sikap positif karyawan terhadap pelaksanaan pekerjaannya maupun antar sesama rekan kerjanya.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini berarti kepuasan kerja yang baik pada karyawan akan membuat mereka merasa lebih terlibat dan bertanggung jawab didalam melakukan pekerjaannya sehingga karyawan dapat menerima lingkungan sekitar seperti rekan kerjanya sebagai suatu hal yang menyenangkan dan nyaman. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan akan lebih sering memunculkan perilaku OCB.

Pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis, ditemukan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini berarti komitmen karyawan yang besar akan lebih sering berbicara secara positif tentang perusahaannya, membantu individu lain, dan jauh melebihi harapan normal dalam pekerjaan mereka, selain itu karyawan melakukan

pekerjaan dilandasi keinginan sendiri atau tanpa paksaan. Balasan positif dari karyawan tersebut yaitu memunculkan perilaku OCB, dimana perilaku OCB ditunjukkan karyawan dengan cara membantu sesama rekan kerjanya secara sukarela agar dapat bekerja lebih efisien dari segi waktu maupun tenaga.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar adalah sebagai berikut.

- 1) Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Hal ini artinya kepuasan kerja karyawan dipengaruhi cukup besar oleh komitmen organisasional dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.
- 2) Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, yang artinya OCB dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Kepuasan kerja karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB melalui komitmen organisasional, yang artinya OCB hanya dapat dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan kerja melalui komitmen organisasional dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.
- 3) Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, yang artinya OCB dipengaruhi oleh komitmen organisasional dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Maharani Prema Sakti Denpasar adalah sebagai berikut.

- 1) Pihak manajemen perusahaan hendaknya memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dengan memberikan peluang untuk dipromosikan dalam pekerjaannya sehingga dapat lebih memotivasi dan meningkatkan kepuasan kerja para karyawan. Hal tersebut akan membuat karyawan menjadi lebih bersemangat dan memiliki tujuan dalam bekerja.
- 2) Komitmen organisasional yang dimiliki karyawan hendaknya lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Perusahaan harus dapat mendengar keluhan para karyawan dan memperhatikan kebutuhan lain diluar pendapatan pokok karyawan, sehingga karyawan merasa nyaman dan memiliki alasan yang rasional untuk bertahan dalam perusahaan.
- 3) Pihak perusahaan juga harus meningkatkan OCB yang dimiliki karyawan dengan melakukan kegiatan - kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan solidaritas seperti melakukan *outbond*, arisan, *games* dan kegiatan lainnya sehingga nantinya karyawan dapat saling membantu ketika beban kerja rekannya meningkat.
- 4) Bagi peneliti yang berminat untuk mengembangkan model ini, dapat memperluas lokasi penelitian mengingat peneliti hanya meneliti pada satu lokasi penelitian serta dapat menambah jumlah variabel bebas yang mempengaruhi OCB sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang memperkuat kepuasan kerja terhadap OCB.

REFERENSI

- Allison, B.J., Voss, R.S. and Dryer, S. 2001. Student classroom and career success: The role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), pp: 282-289.
- Allen, N.J. & Mayer, J.P. 1997. *Three component conceptualization of organization commitment*, (1st ed). Human Resource Management Review.
- Amin, Rashidah Mohamad I.A and Salleh, Munir. 2014. The Link Between Leader-Member Exchange, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction: A Case Study on Local Government. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4 (5) ISSN: 2222-6990.
- Budiasih Y. 2012. Struktur Organisasi, Desain Kerja, Budaya Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan (Studi Kasus pada PT.XX di Jakarta). *Jurnal Liquidity*. 1(2): 99-105.
- Cekmecelioglu, Hulya Gunduz., Gonsel, Ayse., and Tugce Ulutas. 2012. Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 58, pp: 363 – 369.
- Castillo, J. X., and Cano, J. 2004. Factors Explaining Job Satisfaction Among Faculty. *Journal of Agricultural Education*, 45(3), pp: 65-74.
- Chen, Z.X., and Francesco, A.M. 2003. The relationship between the three components of commitment and employee performance in China, *Journal of Vocational Behavior* 62: 490–510.
- Fatimah, Amiraa and Halim. 2011. The relationships between organizational justice, organizational citizenship behavior and job satisfaction. *Pertanika Journal of Social Science & Humanity*, 19(S), pp: 115-121.
- Firdaus, Fathan. 2010. Pengaruh Iklim Psikologis Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dan Kepuasan Kerja Karyawan sebagai variabel mediasi studi pada PT. Eindstred-KBN Jakarta. *Skripsi Sarjana Jurusan Ekonomi Manajemen pada Universitas Sebelas Maret, Surakarta*.
- Foote, D.A., and Tang, Thomas Li-Ping. 2008. Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB) Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision* No.6, 2008 pp:933–947.

- Gautam, T., Rolfvan, D., Ulriel, W., Narottam, U., and J.Devis. 2004. *Organizational Citisenship Behaviorand organizational commitment in Neval*, December 2004 ISBN No: 1 854. 6204.
- Hassan, Masood., Akram, Ammara., and Naz, Sana. 2012. The Relationship between Person Organization Fit, Person-Job-Fit and Turnover Intention in Banking Sector of Pakistan: The Mediating Role of Psychological Climate. *International Journal of Human Resource Studies*, 2 (3), pp: 2162-3058.
- Konovsky, M.A and Pugh.S.D.1994. Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy Of Management Journal*, 37(3).
- Lee, U. H., Kim, H. K. and Kim, Y. H. 2013.Determinants of organizational citizenship behavior and its outcomes.*Global Business and Management Research: An International Journal*, 5(1), pp: 54-65.
- Lum, Lille, John Kervin, Kathleen Clark, Frank Reid & Wendy Sola. 1998. Explaining Nursing Turnover Intent : Job Satisfaction, Pay Satisfaction, or Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*.Vol. 19, 305-320
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behavior*, 10th Edition. Yogyakarta : ANDI
- Mathis, Robert.L, & John Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Salemba Empat. Jakarta
- Mathis, dan Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Salemba Empat
- Muhadi. 2007. “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Administrasi Universitas Diponegoro)”. *Thesis*, Universitas Diponegoro.
- Murphy, Gregory.,James, Athanasou., and King, Neville. 2002. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, a Study of Australian Human Service Professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17 (4), pp: 287-297.
- Organ, D.W. 2003. *Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome*.Lexington, MA : Lexington Books.

- Oktaria, Melly. 2008. Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Komitmen Organisasi. Skripsi tidak diterbitkan. Bengkulu: Jurusan Akuntansi Universitas Bengkulu
- Paramita, Patricia Dhiana. 2012. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB) :Aspek Dari Aktivitas Individual Dalam Bekerja*. 10 (24), pp: 1412-8489.
- Perdana, Adam M.P. 2010. Pengaruh Persepsi Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja terhadap OCB pada Karyawan PT Bumi Serpong Damai Tbk. Tangerang. *Skripsi Sarjana Jurusan Psikologi pada Fakultas psikologi Universitas Islam Negeri, Syarif Hidayatullah, Jakarta*.
- Podsakoff, P. M., Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management* 2000, Vol. 26, No. 3, 513–563
- Prihatsanti, U. dan Dewi, K.S. 2010. Hubungan Antara Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Guru SD Negeri Di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo. *Jurnal Psikologi Undip*, 7 (1).
- Rini, Dyah P., Rusdarti dan Suparjo. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* (Studi pada PT. Plasa Simpanglima Semarang). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), pp: 2337-6082 69.
- Risandi, Wahyu. 2012. Dampak Program Bantuan Operasional Terhadap Peningkatan Kualitas Pembelajaran Siswa Di SMP Negeri 1 Badar Kuta Cane Kab. Aceh Tenggara.
- Ruvendi, Ramlan. 2005. Imbalan dan Gaya Kepemimpinan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Balai Besar Industri Hasil Pertanian Bogor. *Jurnal Ilmiah Binaniaga Vol 01 No 1*
- Suryana, Yuyus. 2009. Efektivitas Pesan Pada Komunikasi Bisnis meningkatkan Citra Perusahaan pada Bank BCA Semarang. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Ekonomi*. Universitas Widyatama.
- Taskina, Ali. 2009. Job Satisfaction of Faculty Members in Private Universities - In Context of Bangladesh. *International Business Research*, 2 (4).
- Triyanto, Agus dan Santosa, Elisabeth Cintya. 2009. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan pengaruhnya terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(2), hlm: 1-13.

Triningsih, E., Wahyuni, S. 2003. Pengaruh Atribut Kepribadian terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Karyawan PT. Pondok Solo Permai, Solo Baru, Sukoharjo). *Jurnal Fokus Manajerial*, 1 (2), pp: 89-101.

Wayne, S., Shore, L., & Liden R. 1997. Percieved Organizational Support and Leader Member Exchange : *Academy of Management Journal*. 40 (1): 82-111