

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIORS* (OCB) PEGAWAI KANTOR DINAS
KEBUDAYAAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

**AYU DWI LESTARI
NIM : 18612025**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIORS* (OCB) PEGAWAI KANTOR DINAS
KEBUDAYAAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

OLEH

AYU DWI LESTARI

NIM : 18612025

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS* (OCB)
PEGAWAI KANTOR DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU**

Diajukan kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Oleh:

Nama : AYU DWI LESTARI
Nim : 18612055

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Armansyah, S.E., M.M.
NIDN.1010088302/Lektor

Pembimbing Kedua,



M. Syafnur, S.E., M.M.
NIDK.8890420016/Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi,




Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS* (OCB)
PEGAWAI KANTOR DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI KEPULAUAN
RIAU**

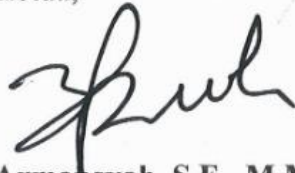
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : AYU DWI LESTARI
Nim : 18612055

Telah dipertahankan di depan panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Sembilan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Armansyah, S.E., M.M.
NIDN.1010088302/Lektor

Sekretaris,



Surya Kusumah, S.Si., M.Eng.
NIDN.1022038001/Lektor

Anggota,



Muhammad Rizki, S.Psi., M.Hsc.
NIDN.1021029102/Lektor

Tanjungpinang, 9 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang
Ketua,

Charly Marlinda, S.F., M.Ak.Ak.CA
NIDN.1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AYU DWI LESTARI
NIM : 18612055
Tahun Angkatan : 2018
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,40
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Komitemen Organisasi dan
Kepuasan Kerja Terhadap
Organizational Citizenship Behaviors
(OCB) Pegawai Dinas Kebudayaan
Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya akan siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 9 Januari 2023

Penyusun



AYU DWI LESTARI
NIM :18612055

HALAMAN PERSEMBAHAN



Sujud syukur ku persembahkan padamu Ya Rabb, Dzat Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Yang mana atas takdir dan izinmu, diri ini mampu menyelesaikan setiap persoalan-persoalan yang menghadang didalam kehidupan yang fana ini dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Sebagai tanda terima kasih yang tiada terhingga, Ku persembahkan kitab bersampul merah bertinta hitam ini untuk keluargaku tercinta terutama, **Bapakku Suyadi Dan Mamakku Boilah .**

Seperti salah satu penggalan puisi, kita ini pemenang, bukan pecundang, ragu-ragu hanyalah menjadi penghambat, tidak ada gunung yang tidak dapat didaki, hanya ketakutanlah yang dapat menggrogoti, jangan pernah bicarakan kekalahan, semua itu hanya membuat tumpul semangat perjuangan, tapi percayalah akan sebuah keberhasilan, walaupun jalan terjal masih banyak menghadang. Dan juga, ku persembahkan skripsi ini kepada Almamaterku, tempat dimana diri ini menimba ilmu pengetahuan,

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

Dan terakhir, ku persembahkan dengan bangga skripsi yang telah ku susun dengan berbagai perasaan dan perubahan suasana hati untuk mereka yang sering mencelah dan menyepelkan ku.

Salam hormat Ku untuk semua orang yang telah membantuku selama ini.

Terimakasih

HALAMAN MOTTO

*“Berdoa dan bekerja keraslah untuk
mendapatkan hasil yang terbaik,”*

-Ayu Dwi Lestari-

*“Tidak melawan orangtua dan patuh
terhadapnya, PERCAYALAH!!
restu apapun selagi itu baik, pasti
akan terkabul”*

-Ayu Dwi Lestari-

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah S.W.T karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS (OCB) PEGAWAI KANTOR DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (SI) Program studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan-kritikan yang bersifat membangun kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak –pihak yang turut serta membantu mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E. M.Ak, Ak, CA selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E, M.Si, Ak, CA. selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E, M.Si, Ak, CA. selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Armansyah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, arahan, masukan, saran, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak M. Syafnur, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, arahan, masukan, saran, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Serta ibu/bapak Dosen dan BAAK serta BAUK di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu menyelesaikan berkas berkas skripsi penulis.
9. Kedua orang tua saya, Bapak Suyadi dan Mamak Boilah yang senantiasa memberikan do'a yang tidak putus-putus, memberikan dukungan moril dan materil, juga tiada hentinya memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 STIE Pembangunan Tanjungpinang dan teman-teman kelas Manajemen Pagi 2 yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar S1.
11. Kepada Kakak Nita Lukita Sari, Spd yang membantu penulis untuk mengurus berkas-berkas ke objek penelitian serta memberikan masukan dan motivasi.

12. Kepada rekan penulis Checen Ferycia Fitri yang membantu penulis dalam mengantarkan ke objek penelitian dan memberikan masukan serta motivasi penulis.
13. Kepada Nurmilah Sari, S.M yang membantu penulis mencari informasi-informasi penting penyusunan skripsi ini.
14. Dan semua pihak terkait yang berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini namun tidak dapat dituliskan satu-persatu.

Atas segala motivasi, bimbingan, dukungan, bantuan serta kerja sama yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan skripsi ini, maka dengan setulus hati mengucapkan banyak terimakasih. Selain itu, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Tanjungpinang, 9 Januari 2023

Penulis,

AYU DWILESTARI
NIM : 18612055

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

ABSTRAK xvii

ABSTRACT ABSTRAK..... xviii

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 9

1.3. Tujuan Penelitian 10

1.4. Kegunaan Penelitian 10

1.5. Sistematika Penulisan 11

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 12

2.1. Tinjauan Teori 12

2.1.1 Teori Manajemen 12

2.1.2 Fungsi Manajemen 13

2.1.3 Teori Sumber Daya Manusia..... 14

2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia 15

2.1.4.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 15

2.1.4.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.5 Komitmen Organisasi.....	20
2.1.5.1 Pengertian Komitmen Organisasi	20
2.1.5.2 Indikator Komitmen Organisasi	22
2.1.6 Kepuasan Kerja	23
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Kerja	23
2.1.6.2 Indikator Kepuasan Kerja	29
2.1.7 <i>Organization Citizenship Behaviour</i>	30
2.1.7.1 Pengertian <i>Organization Citizenship Behaviour</i>	30
2.1.7.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
2.2. Kerangka Pemikiran	35
2.3 Hipotesis.....	36
2.4 Penelitian Terdahulu	36
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Lokasi Penelitian.....	40
3.3. Jenis Data & Sumber Data	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Populasi dan Sampel	41
3.6. Definisi Operasional Variabel	42
3.7. Teknik Pengolahan Data	45
3.8. Teknik Analisis Data	46
3.9. Jadwal Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.3 Uji Kualitas Data	56
4.1.3.1 Uji Validitas.....	56

4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.4.1 Uji Normalitas	58
4.1.4.2 Uji Multikolinearitas.....	60
4.1.4.3 Uji Heterokedastisitas	61
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.1.6 Uji Hipotesis	64
4.1.6.1 Uji T.....	64
4.1.6.2 Hasil Uji F-Test (Anova ^b).....	66
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	67
4.2. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
CURICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Pengajuan Perpindahan Pegawai	6
Tabel 1.2	Pegawai Dinas Kebudayaan Kepulauan Riau di Bulan September-Desember 2022.....	6
Tabel 3.1	Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Prov. Kepri	42
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.3	Hasil Validitas Variabel Penelitian	56
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reabilitas Variabel Penelitian.	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov-smirnov Test.	60
Tabel 4.6	Hasil Uji Multi Kolinearitas.....	61
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.	63
Tabel 4.8	Hasil Uji T.....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Simultan dengan F-Test.....	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Deteminasi (R-Square).....	67

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
	Gambar 1.1 Pegawai Yang Pulang Sebelum Waktunya	4
	Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	35
	Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau ...	54
	Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	59
	Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan P P-plot	59
	Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedasitas Scatterplot	62

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	Pengantar Kuisioner
Lampiran 2	Tabel Induk
Lampiran 3	Hasil SPSS
Lampiran 4	Hasil Plagiarism Turnitin
Lampiran 5	Dokumentasi Surat
Lampiran 6	Keterangan dari Objek Penelitian
Lampiran 7	Riwayat Hidup / Curriculum Vitae

ABSTRAK

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS* (OCB) PEGAWAI KANTOR DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Ayu Dwi Lestari. 18612025. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.

ayulstr08@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau berjumlah 45 orang, sampel jenuh maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang.

Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017), statistik teknis juga dapat digunakan untuk menemukan kekuatan hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, memprediksinya sebagai analisis regresi, dan membandingkan sampel rata-rata atau data kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui kesimpulan sebagai berikut: Komitmen Organisasi sudah dengan baik untuk berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behaviour*. Kepuasan Kerja sudah dengan baik untuk berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behaviour*. Artinya Kepuasan Pegawai pada Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau yang dilihat dari kepuasan terhadap kesempatan kenaikan jabatan, kepuasan terhadap kebijakan organisasi, kepuasan terhadap kinerja atasan, kepuasan terhadap lingkungan kerja, kepuasan akan komunikasi dalam organisasi dapat memberikan pengaruh terhadap *Organization Citizenship Behaviour*.

Komitmen Organisasi dan Kepuasan Pegawai secara bersama-sama dengan baik dapat berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behaviour*. Hal ini berarti adanya Komitmen Organisasi yang baik serta Kepuasan Pegawai dapat memberikan pengaruh terhadap *Organization Citizenship Behaviour*.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja,
Organization Citizenship Behaviours.

Dosen Pembimbing I : Armansyah, S.E., M.M

Dosen Pembimbing II : M. Syafnur, S.E., M.M

A B S T R A C T

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS (OCB) EMPLOYEES OF PROVINCIAL CULTURE OFFICE RIAU ISLANDS

Ayu Dwi Lestari. 18612025. Management. STIE Tanjungpinang Development.
ayulstr08@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors (OCB) of the Office of Culture Office of the Riau Archipelago Province. To determine the effect of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behaviors (OCB) Employees of the Office of Culture of the Riau Archipelago Province. To determine the effect of Organizational Commitment and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behaviors (OCB) of the Office of Culture Office of the Riau Archipelago Province. The method used in this research is a quantitative method. D The population in this study were 45 employees of the Riau Archipelago Province Culture Office, the sample was saturated, so the number of samples in this study was 45 people.

The method in this research is quantitative. According to Sugiyono (2017), technical statistics can also be used to find the strength of the relationship between variables through correlation analysis, predicting it as a regression analysis, and comparing average samples or population data.

Based on the results of the research conducted, the following conclusions can be drawn: Organizational Commitment is good enough to influence Organizational Citizenship Behavior. Job Satisfaction is good enough to influence Organizational Citizenship Behavior. This means that Employee Satisfaction at the Cultural Office of the Riau Archipelago Province as seen from satisfaction with promotion opportunities, satisfaction with organizational policies, satisfaction with superior performance, satisfaction with the work environment, satisfaction with communication within the organization can have an influence on Organizational Citizenship Behavior.

Together, Organizational Commitment and Employee Satisfaction can influence Organizational Citizenship Behavior. This means that a good Organizational Commitment and Employee Satisfaction can have an impact on Organizational Citizenship Behavior.

Keywords : Organizational Commitment, Job Satisfaction,
Organizational Citizenship Behavior.

Dosen Pembimbing I : Armansyah, S.E., M.M

Dosen Pembimbing II : M. Syafnur, S.E., M.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut. Pegawai merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Pendidikan dan pelatihan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Pegawai negeri sipil sebagai unsur aparatur pemerintah mempunyai tugas, fungsi dan peran yang sangat penting dalam melaksanakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Oleh karena itu, keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan sangat ditentukan oleh kinerja dari setiap pegawai negeri sipil. Saat ini dinamika kerja di organisasi-organisasi telah bergeser dari bekerja secara individual menjadi bekerja secara tim. Untuk itu, agar pegawai mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai merupakan perilaku pegawai yang bekerja lebih dari deskripsi kerja formal yang diberikan organisasi dengan suka rela dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi serta tidak secara langsung dihargai organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku *extra-role* dari seseorang pegawai di dalam lingkungan kerja organisasi. Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan

membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan pegawai yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu waktu (Robbins & Coulter, 2016)

Dalam penelitian *Organizational citizenship Behavior* (OCB) merupakan satu bentuk nyata dari seorang pegawai di setiap kantor pemerintah untuk meringankan beban kerja rekan yang lain, tanpa melupakan pekerjaan pokok yang harus dilakukan oleh individu tersebut. Penerapan konsep ini sudah umum di setiap perusahaan, walaupun akan sedikit berbeda untuk masing-masing kantor.

Salah satu faktor yang mempengaruhi OCB adalah komitmen organisasi. Menurut Sopiah (Utama & Wibawa, 2016) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu keinginan yang dimiliki oleh anggota organisasi untuk tetap bertahan dalam organisasi serta berusaha keras untuk mewujudkan tujuan organisasi. Perilaku OCB erat kaitannya dengan komitmen organisasi, pegawai yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada pegawai yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka pegawai yang berkomitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membanding-bandingkan kemampuannya dengan pegawai lain.

Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada organisasinya, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Maka dari itu kepuasan kerja juga sangat penting, kepuasan kerja sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi OCB. Menurut (Puspitawati & Riana, 2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dianggap penting. (Handoko, 2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana pegawai memandang pekerjaannya. Apabila seseorang merasa mendapatkan kepuasan dari pekerjaan yang dilakukannya

selama ini, maka itu cukup menjadi motivasinya untuk tetap tinggal dan bertahan akan segala kondisi memprihatinkan yang harus diterima. Kepuasan kerja akan dirasakan apabila yang bersangkutan merasakan kepuasan antara lain terhadap pembayaran, pekerjaan itu sendiri, promosi yang akan didapatnya, atasan di tempat kerjanya dan juga rekan-rekan sesama pegawai.

Kemudian perusahaan atau organisasi juga hendaknya memberikan perhatian terhadap pegawai supaya mereka bisa memberikan yang terbaik bagi perusahaan, sikap peduli pegawai terhadap perusahaan bisa membuat perusahaan menyelesaikan targetnya dengan cepat. OCB merupakan bagian terpenting dalam memajukan perusahaan karena kemajuan perusahaan di tentukan oleh pegawai yang benar-benar memiliki kepedulian yang tinggi bagi perusahaan ketimbang pegawai yang hanya mementingkan kebutuhannya saja, terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi perilaku OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pegawai, diantaranya adalah kejelasan peraturan, kepemimpinan, komitmen organisasi, keadilan organisasi, dan sifat setiap individu. (Alizadeh, 2012)

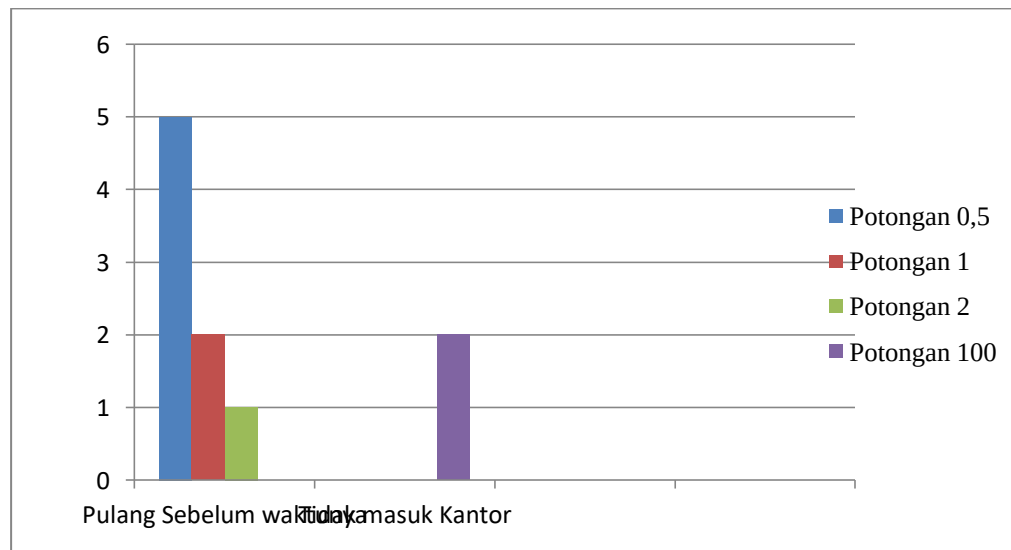
Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau merupakan instansi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Daerah di bidang Kebudayaan serta fungsi Dinas sebagai perumusan kebijakan teknis, penyelenggaraan, pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Kebudayaan. Berdasarkan observasi pra penelitian maka diketahui bahwa masih ada pegawai yang tidak ditemukan berada di kantor pada saat jam kerja kemudian saat salah satu pegawai berhalangan hadir atau tidak masuk kerja maka pekerjaan yang ditinggalkannya akan terbengkalai. Fenomena permasalahan dalam penelitian ini terkait dengan OCB yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan staff bidang kepegawaian, ditemukan bahwa :

“belum adanya sikap yang dengan sukarela ingin membantu rekan kerja yang sedang dalam kesulitan dapat dilihat kalau lembur itu paling orangnya itu-itu saja, yang lain tidak membantu, dapat diketahui juga bahwa masih adanya pegawai yang belum secara sadar untuk dapat bekerja mengikuti peraturan kedinasan yang berlaku, seperti sengaja datang terlambat tanpa ada alasan yang mendesak”

Dari hasil wawancara dari salah satu informan diatas berdasarkan pra penelitian, terdapat tidak adanya sikap OCB dalam intansi/kantor tersebut, yang dimana menurut (Ristiana, 2013) terdapat 5 indikator yaitu *altruism, courtesy, sportmanship, civic virtue, conscientiousness*. Di suatu organisasi OCB adalah menjadi penentu utama. Maka bahwa Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau perlu adanya penerapan sikap saling peduli dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Kemudian dapat dilihat dari hasil observasi pra penelitian dan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa masih ada pegawai yang tidak ditemukan berada di kantor pada saat jam kerja, bahkan pulang sebelum waktunya, berikut ada 6 orang pegawai yang pulang sebelum waktunya pada periode 21 Oktober-21 November 2022 :

Gambar 1.1
Pegawai Yang Pulang Sebelum Waktunya Pada Periode 21 Oktober-21
November 2022 :



Sumber : Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau, 2022.

Ket:

- Potongan 0.5 dalam sebulan ada 5 orang staf yang pulang sebelum waktunya
- Potongan 1 dalam sebulan ada 2 orang staff yang pulang sebelum waktunya

- Potongan 2 dalam sebulan ada 1 orang staff yang pulang sebelum waktunya
- Potongan 100 dalam sebulan ada 2 orang yang tidak masuk kantor

Jika dilihat dari data maka diketahui dalam 1 bulan masih ada pegawai yang pulang sebelum waktunya, bahkan ada yang tidak masuk kantor dengan potongan 100 persen.

Permasalahan lainnya adalah jika salah satu pegawai berhalangan hadir atau tidak masuk kerja maka pekerjaan yang ditinggalkannya akan terbengkalai, hal ini dapat dilihat dari pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu, dari hasil observasi yang di dapatkan diketahui bahwa adanya laporan pertanggungjawaban kegiatan yang harusnya di buat 1 bulan setelah kegiatan namun terlambat hingga sampai 3 hingga 6 bulan.

Masih ada pegawai yang tidak aktif dalam pelaksanaan kerja dan kegiatan di kantor, hal ini dapat dilihat dari, saat kegiatan yang terlibat orangnya yang sudah biasa ditinjau karena pegawai yang lain menolak, hal ini dapat dilihat dari kegiatan yang dilakukan hanya 3 atau 4 orang yang selalu diikutsertakan.

Kemudian masih kurangnya perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi terlihat adanya pegawai yang tidak peduli dengan lingkungannya hal ini dapat dilihat dari setelah pekerjaan selesai langsung pulang dan tidak membantu jika ada teman yang masih bekerja, hal ini di dukung dengan hasil wawancara dengan salah satu informan yang menjelaskan bahwa di kantor dinas kebudayaan ini pekerjaan yang mereka lakukan cukup banyak dan sudah memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga mereka tidak bertanggungjawab terhadap pekerjaan pegawai lain. Hal ini juga terlihat dari hasil observasi dimana pada saat lembur hanya 2 atau 3 orang saja yang ikut menyelesaikan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang harus diperhatikan, karena kepuasan kerja menentukan kinerja pegawai, Tidak semua pegawai yang bekerja pada sebuah instansi memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Fenomena rendahnya kepuasan kerja bisa ditunjukkan dari keluarnya karyawan (Mahdi, et al., 2012).

Hal ini dapat dilihat dari sepanjang tahun 2022 ada 5 orang pegawai yang mengajukan mutasi, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1
Pengajuan Perpindahan Pegawai

Bulan	Jumlah Orang	Keterangan
Januari	1	ACC
Maret	1	ACC
Mei	2	1 ACC, 2 sedang dalam pertimbangan Bagian Kepegawaian
Agustus	3	Masih dalam proses
November	1	Masih dalam proses

Sumber : Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau, 2022.

Jika dilihat bahwa Kepuasan kerja menurut pendapat (Locke Carmeli dan Anat Freund, 2014) merupakan sebuah bentuk reaksi secara emosional atas sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang. Dapat dilihat dari pengajuan pemindahan dalam 1 tahun cukup banyak hal ini diindikasikan bahwa adanya kepuasan kerja pegawai sehingga meminta untuk pindah ke instansi lain. Meskipun tidak semua karyawan yang mengundurkan diri adalah karyawan dengan tingkat kepuasan kerja rendah namun ketika tingkat kepuasan kerja rendah maka intensi karyawan untuk keluar dari pekerjaan semakin tinggi.

Komitemen organisasi dan kepuasan kerja masih erat kaitannya dengan OCB. Dapat dilihat dari banyaknya staff pulang sebelum waktunya dan banyaknya pengajuan perpindahan pegawai.

Tabel 1.2
Kegiatan Pegawai Dinas Kebudayaan Kepulauan Riau di Bulan September-Desember 2022

No.	Tanggal	Nama Kegiatan	Jumlah Pegawai Turun Lap.	
			Standar	Teralisasikan
1	27 Sept 2022	“Warisan Budaya Takbenda Indonesia	5 orang staff (3	4 orang staff (3 perempuan,

		Tahun 2022” Lokasi di LAM, DISBUD KEPRI, Dompak. Dihadiri oleh oleh bidang terkait yaitu bidang Adat Tradisi dan Karya Budaya Tak Benda dan beberapa dari pihak Disbud Kabupaten.	perempuan, 2 laki-laki)	1 laki-laki).
2	29-30 Okt2022	“Tradisi Menghargai Alam Melayu Propinsi Kepulauan Riau”. Lokasi Tanjungbalai Karimun, Karimun. Dihadiri oleh Kabid disbud ke Asisten I kabupaten Karimun dan peserta kegiatan siswa-siswi SMA.	15 orang staff (10 perempuan, 5 laki-laki).	8 orang staff (6 perempuan, 2 laki-laki).
3	14 Nov 2022	“Lomba Menulis Essay Sejarah Lokal Tingkat SMA/SMK Sederajat Se-Kab/Kota Tanjungpinang-Bintan. Lokasi di LAM,	10 orang staff (7 perempuan, 3 laki-laki).	7 orang staff (5 perempuan, 2 laki-laki).

		DISBUD KEPRI, Dompak. Dihadiri oleh Kadisbud dan staff bidang yang terlibat serta peserta siswa- siswi peserta lomba.		
4	16-17 Des 2022	“Festival Budaya- Perkumpulan Selinsing Kota Batam” Lokasi di Batam. Dihadiri oleh perwakilan dari bidang terkait yaitu bidang Adat Tradisi dan Karya Budaya Tak Benda dan 250 orang yang menonton pertunjukan seni dengan usia 10 tahun keatas.	5 orang staff (3 perempuan, 2 laki-laki).	3 orang staff (2 perempuan, 1 laki-laki).

Sumber : Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau, 2022.

Bisa dilihat dari tabel 1.2 Kegiatan Pegawai Dinas Kebudayaan Kepulauan Riau di Bulan September-Desember 2022 yang dilakukan oleh staff Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau. Disini dapat dilihat dari tabel kegiatan yang mereka lakukan, perjalanan Dinas atau turun lapangan hanya orang-orang yang terpilih. Dari sekian banyaknya pegawai di instansi tersebut seharusnya mereka lebih paham akan kegiatan yang mereka jalankan. Banyaknya kegiatan yang mereka lakukan seharusnya mereka membutuhkan tambahan staff lain untuk

bergabung membantu. Disbud Prov. Kepri seharusnya mengusulkan 2 atau 3 orang staff tambahan untuk membantu kegiatan tersebut. Hal ini membuat suatu masalah yaitu kegiatan yang mereka kerjakan seperti sebelumnya akan sangat terhambat. Karena kegiatan yang dijalankan seharusnya meringankan dengan adanya staff yang diikutsertakan dalam kegiatan tersebut. Banyaknya perwakilan staff yang ikut juga berguna untuk bergantian membantu kegiatan yang lain.

Dengan adanya cepat siap melakukan pekerjaan persiapan dan setelah siap kegiatan, staff dari Disbud Prov. Kepri pasti akan memperoleh apresiasi dari pihak dinas yang menggelar acara tersebut. Kesimpulannya adalah dengan adanya OCB yang dilakukan disuatu organisasi maka akan membuat organisasi tersebut mendapat hal hal yang menguntungkan dan membuat sikap para staff untuk saling membantu. (Robbins, 2016) mengemukakan kunci utama OCB dari seorang pegawai bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja untuk saling membantu.

Berdasarkan pemaparan tersebut di atas dapat dibuat suatu judul usulan penelitian dengan judul: **“PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS (OCB) PEGAWAI KANTOR DINAS KEBUDAYAAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU”**

1.2 Rumusan Masalah

Untuk itu dalam penyusunan penelitian ini, dirumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau?

3. Apakah Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

1.4.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan untuk Pemerintah Kota Tanjungpinang berkenaan dengan Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai isi skripsi ini, pembahasan dilakukan secara komprehensif dan sistematis meliputi:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan landasan teori berupa penjabaran teori-teori yang mendukung perumusan hipotesis serta sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian lainnya. Bab ini juga akan menjelaskan tentang kerangka pemikiran penelitian yang akan diteliti serta hipotesis yang timbul dari pemikiran tersebut.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan deskripsi bagaimana penelitian akan dilakukan secara operasional. Bab ini akan berisikan variabel penelitian dan definisi operasional variabel penelitian penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV Analisa Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan mengenai variabel penelitian.

BAB V Penutup

Berisi uraian Simpulan, Keterbatasan, implikasi teoritis, implikasi manajerial dan Saran. Bagian akhir, terdiri dari : Daftar Pustaka dan Lampiran-lampiran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori Manajemen

Menurut (Feriyanto et al, 2015) mengatakan bahwa manajemen adalah inti dari administrasi, hal tersebut dikarenakan manajemen merupakan alat pelaksana administrasi dan berperan sebagai alat untuk mencapai hasil melalui proses yang dilakukan oleh anggota organisasi.

Menurut (Afandi, 2018) Manajemen adalah proses kerja sama antar pegawai untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif. Manajemen adalah suatu cara/seni mengelola sesuatu untuk dikerjakan oleh orang lain. Untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang bersifat masif, kompleks dan bernilai tinggi tentulah sangat dibutuhkan manajemen. Sumber daya manusia merupakan kekayaan (*asset*) organisasi yang harus digunakan secara optimal sehingga diperlukannya suatu manajemen untuk mengatur sumber daya manusia sedemikian rupa guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Pengertian Manajemen (Hasibuan, 2017) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari pengertian manajemen diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu usaha mencapai tujuan tertentu dengan mendayagunakan segala sumber daya baik manusia maupun non manusia dalam suatu organisasi.

2.1.2 Fungsi Manajemen

Menurut (Amirullah, 2016) fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi empat fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.

1. Perencanaan. Perencanaan merupakan proses pembentukan dan penentuan sasaran serta tujuan yang ingin dicapai dengan kesepakatan bersama melalui langkah-langkah strategis guna mencapai visi dan misi yang ada. Melalui sebuah perencanaan, seorang manajer mendapatkan gambaran yang diinginkan untuk melaksanakan proses tersebut.
2. Pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan proses koordinasi terhadap setiap sumber daya berupa individu ataupun kelompok untuk menerapkan perencanaan yang telah di buat, mengkoordinasikan setiap individu atau kelompok terhadap kegiatan-kegiatan yang telah disepakati.
3. Pengarahan. Pengarahan merupakan proses untuk memberikan motivasi dan arahan kepada pegawai untuk menjaga semangat kerja mereka dan juga dapat melaksanakan kegiatan tersebut secara efisien dan efektif agar dapat mengurangi kendala human error yang sering terjadi.
4. Pengendalian. Pengendalian merupakan pengawasan kegiatan untuk menjaga kesesuaian kegiatan dengan visi dan misi yang telah disepakati, dan juga menjaga kualitas atau standar pada kinerja pegawai untuk dilakukan tindakan koreksi jika dibutuhkan.

Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli yang dikutip oleh (Hasibuan, 2016) ialah “*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*”. menurut (Terry, 2016) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu:

1. *Planning* (perencanaan) Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta – fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan – kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. *Organizing* (pengorganisasian) Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan – kegiatan ini, penyediaan factor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.
3. *Actuating* (pelaksanaan) Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha – usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.
4. *Controlling* (pengawasan) Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standard, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan – perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standard (ukuran).

2.1.3 Teori Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menurut (Sukirno, 2016) adalah orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi. Sumbangan yang dimaksud adalah pemikiran dan pekerjaan yang mereka lakukan di berbagai kegiatan dalam perusahaan. Dalam pengertian sumber daya manusia, yang diliput bukanlah terbatas kepada tenaga ahli, tenaga pendidikan ataupun tenaga yang berpengalaman saja tetapi semua tenaga kerja yang digunakan perusahaan untuk mewujudkan tujuan-tujuannya.

Menurut (Dewi, 2012) Untuk memahami pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) perlu dibedakan antara pengertiannya secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah

memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun memperoleh pekerjaan. Di samping itu SDM secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya.

Penjelasan mengenai manusia sebagai sumber daya menunjukkan bahwa manusia adalah makhluk yang unik dan komplek, yang dalam bekerja di lingkungan sebuah perusahaan harus diperlakukan dengan kualitas kehidupan kerja yang baik agar memungkinkannya bekerja secara efektif, efisien, produktif dan berkualitas. Di antaranya dalam bentuk memberikan kesempatan untuk berpartisipasi mengembangkan karirnya, diperlakukan adil dalam menyelesaikan konflik yang dihadapinya, disupervisi secara jujur dan obyektif, memperoleh upah yang layak dan lain lain (Mangkunegara, 2016).

2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.4.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen yang fokus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian kegiatan manajemen sumberdaya manusia menyangkut kegiatan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan segala potensi sumberdaya manusia yang ada serta hubungan antar manusia dalam suatu organisasi kedalam sebuah desain tertentu yang sistimatis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Mangkunegara, 2017), “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada seorang (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di

dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai. Selanjutnya menurut Stoner (Siagian, 2014), Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat. Menurut (Hasibuan, 2017), Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

Menurut (Hasibuan, 2017) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Ilmu atau seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan, masyarakat. (Rosida, 2016) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa, dan internasional yang efektif.

2.1.4.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Hasibuan, 2014) fungsi Manajemen dapat di bagi menjadi dua yaitu fungsi manajemen dan fungsi manajerial

Fungsi Manajemen

1. Perencanaan

Fungsi perencanaan manajemen sumber daya manusia adalah upaya sadar dalam pengambilan keputusan yang sudah diperhitungkan dengan matang mengenai hal apa saja yang akan dilakukan dimasa yang akan datang oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi, wewenang, integrasi, delegasi, wewenang, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif.

4. Pengendalian

Kegiatan mengendalikan semua pegawai agar menaati peraturan sesuai rencana. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, disiplin, perilaku, kerja samadan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Fungsi Operasional

1. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai.

2. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral, karyawan melalui pendidikan serta pelatihan.

3. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung atau tidak langsung.

4. Pengintegrasian

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan instansi dengan kebutuhan pegawai.

5. Pemeliharaan

Kegiatan yang memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas.

6. Kedisiplinan

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan.

7. Pemberhentian

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

Menurut (Mangkunegara, 2016), terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu sebagai berikut:

1. Pengadaan tenaga kerja

- a. Perencanaan sumber daya manusia
- b. Analisis jabatan
- c. Penarikan pegawai
- d. Penempatan kerja

- e. Orientasi kerja (*job orientation*)
- 2. Pengembangan tenaga kerja
 - a. Pendidikan dan pelatihan (*training and development*)
 - b. Pengembangan (karier)
 - c. Penilaian prestasi kerja
- 3. Pemberian balas jasa
 - a. Balas jasa langsung terdiri dari: - Gaji/upah - Insentif
 - b. Balas jasa tak langsung terdiri dari: - Keuntungan (*banefit*) - Pelayanan/kesejahteraan (*services*)
- 4. Integrasi
 - a. Kebutuhan karyawan
 - b. Motivasi kerja
 - c. Kepuasan kerja
 - d. Disiplin kerja
 - e. Partisipasi kerja
- 5. Pemeliharaan tenaga kerja
 - a. Komunikasi kerja
 - b. Kesehatan dan keselamatan kerja
 - c. Pengendalian konflik kerja
 - d. Konseling kerja
- 6. Pemisahan tenaga kerja
 - a. Pemberhentian karyawan

Manajemen SDM merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Arif, 2018) yaitu :

1. Perencanaan. Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu menetapkan program kepegawaian ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai.

2. Pengorganisasian. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
3. Pengarahan dan pengadaan Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepimimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.
4. Pengendalian. Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.
5. Pengembangan. Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.
6. Kompensasi. Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.
7. Pengintegrasian. Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak

organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. **Pemeliharaan.** Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.
9. **Kedisiplinan.** Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.
10. **Pemberhentian.** Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.5 Komitmen Organisasi

2.1.5.1 Pengertian Komitmen

(Robbins & Coulter, 2016) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sedangkan (Mathis, 2016) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya).

Menurut (Kusumaputri, 2015) mendefinisikan bahwa komitmen kerja adalah kekuatan yang mengikat individu untuk melakukan suatu aksi menuju satu atau beberapa tujuan organisasi. Sedangkan Best (Kusumaputri, 2015) mengatakan bahwa individu-individu yang berkomitmen untuk melakukan aksi-aksi. Terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Mempersoalkan komitmen sama dengan mempersoalkan tanggung jawab, dengan demikian, ukuran komitmen seorang pimpinan yang dalam hal ini adalah kepala sekolah adalah terkait dengan pendelegasian wewenang (*empowerment*). Dalam konsep ini pimpinan dihadapkan pada komitmen untuk mempercayakan tugas dan tanggung jawab ke bawahan. Sebaliknya, bawahan perlu memiliki komitmen untuk meningkatkan kompetensi diri.

(Darmawan (2013) mengemukakan bahwa komitmen organisasi merupakan keinginan pegawai untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut (Imanni & Witjaksono, 2014), komitmen organisasi merupakan sikap kesetiaan yang dimiliki karyawan pada organisasi atau tidak akan meninggalkan organisasi dan selalu berpihak untuk kepentingan organisasi serta bersungguh-sungguh mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan pengertian komitmen organisasi menurut para ahli di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah ditandai dengan bentuk loyalitas dan identifikasi diri terhadap organisasi.

Komitmen pada organisasi tidak hanya menyangkut pada kesetiaan pegawai pada organisasi yang bersifat positif tetapi juga melibatkan hubungan yang aktif dengan organisasi, dimana pegawai bersedia atas kemauan sendiri untuk memberikan segala sesuatu yang ada pada dirinya guna membantu

merealisasikan tujuan dan kelangsungan organisasi. Komitmen organisasi juga tidak hanya sebagai bentuk sikap setia seorang pegawai pada suatu organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja, namun pegawai tersebut juga memiliki keinginan untuk melibatkan dirinya secara aktif dalam meningkatkan prestasi organisasi dengan cara bertanggungjawab atas pekerjaannya dan menjalankan tugas yang diberikan dengan baik sehingga dapat membantu mencapai tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut.

2.1.5.2. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut (Bangun, 2014) menyatakan bahwa ada tiga dimensi komitmen organisasi adalah:

1. Komitmen Afektif

Komitmen Afektif adalah perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai-nilainya. Sebagai contoh, seorang pegawai mungkin memiliki komitmen aktif untuk perusahaannya. Karena, keterlibatannya dengan hewan-hewan.

2. Komitmen Berkelanjutan

Komitmen Berkelanjutan adalah nilai ekonomis yang dirasa dari bertahan dalam suatu organisasi bila dibandingkan dengan meninggalkan organisasi tersebut. Sebagai contoh, seorang pegawai mungkin berkomitmen kepada seorang pemberi kerja karena ia dibayar tinggi dan mereka bahwa pengunduran diri dari perusahaan akan menghancurkan keluarga.

3. Komitmen Normatif

Komitmen Normatif adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan-alasan moral dan etis. Sebagai contoh seorang pegawai yang mempelopori sebuah inisiatif baru mungkin bertahan dengan seorang pemberi kerja karena ia merasa meninggalkan seseorang dalam keadaan yang sulit bila ia pergi.

Menurut (Kharis, 2015) indikator komitmen organisasi yaitu:

1. Kemauan Pegawai

Kemauan pegawai adalah rasa peduli atau bersedianya seorang pegawai dalam memegang komitmen dalam sebuah organisasi. Kemauan pegawai

itu timbul bisa dilatar belakangi seperti rasa cinta mereka terhadap organisasi, teman sepekerjaan ataupun faktor lain yang mendukung pegawai tersebut untuk berkomitmen dalam organisasi.

2. Kesetiaan Pegawai

Kesetiaan pegawai terhadap tempat mereka bekerja merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh pihak kantor, dikarenakan dengan memiliki rasa setia pada setiap diri para pegawainya akan menimbulkan sikap loyalitas dan pastinya akan terus memegang komitmen dalam organisasi tersebut sekalipun mereka telah ditawarkan di kantor lain.

3. Kebanggaan pegawai pada organisasi rasa bangga pada suatu organisasi merupakan tujuan dalam berorganisasi karena rasa bangga yang timbul berawal dari rasa cinta dan setia kepada organisasi serta didukung dengan sikap tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan dan perlahan-lahan proses itu mencapai suatu keberhasilan dan rasa bangga akan timbul dalam organisasi tersebut.

2.1.6 Kepuasan Kerja

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap pekerjaan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap pekerjaannya tersebut.

Kepuasan kerja menurut (Sinambela, 2012) pada umumnya berfungsi sebagai variabel perantara yang akan mendukung atau menghambat kinerja pegawai ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian produktivitas pegawai akan meningkat secara optimal dan akan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya jika seseorang yang tidak puas dengan pekerjaan

menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu. (Thoha, 2017) menyatakan bahwa : “Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang” (Hasibuan, 2016) menyatakan bahwa: ”Keadaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka” Sementara itu menurut (Robbins, 2016) kepuasan kerja adalah: Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut Davis dan Newstrom (Sinambela, 2012) Seseorang yang mempunyai kepuasan yang tinggi akan melakukan tindakan positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya orang yang tidak puas akan menunjukan tindakan negatif. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dalam sebuah organisasi atau instansi, perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun dengan kondisi dirinya yang akan menimbulkan dampak positif dan negatif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasannya terhadap kepuasan tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang/tidak senang, puas/tidak puas dalam bekerja. Menurut (Sinambela, 2012) teori kepuasan kerja antara lain :

1. Teori Nilai (*Value Theory*)

Teori ini lebih menekankan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor, yaitu dengan cara efektif dalam memuaskan pekerja dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya. Kelemahan teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan orang juga ditentukan oleh individu *differences*. Selain itu, tidak liniernya

hubungan antara besarnya kompensasi dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan.

2. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas/tidak puas, tergantung pada ada/tidak adanya keseimbangan dalam suatu sistem, khususnya sistem kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, *equity in equity*. Input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja misalnya: pendidikan, pengalaman, keahlian, dan usaha. Hasil adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai misalnya: upah, keuntungan tambahan, status symbol, pengenalan kembali, dll. Perbandingan orang adalah seorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Jadi, apabila perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka pegawai tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, apabila tidak seimbang maka dapat menyebabkan ketidakpuasan.

3. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Locke dalam (Sinambela, 2012) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dengan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka mereka akan puas. Sebaliknya, apabila yang diperoleh pegawai justru lebih rendah daripada yang diharapkan maka akan menyebabkan ketidakpuasan.

4. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas jika mereka mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai terpenuhi maka semakin puas pula mereka.

5. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut Teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, melainkan juga bergantung pada pendapat

kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok rujukan. Kelompok rujukan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, para pegawai akan merasa puas jika hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok rujukan

6. Teori dua faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, melainkan juga bergantung pada persepsi kelompok pekerja tentang kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja melalui dimensi yang terpisah sebagaimana dikemukakan oleh Herzberg. Oleh sebab itu, pegawai dalam pekerjaannya dapat masuk ke dalam berbagai kombinasi hasil yang positif yang akan membayangi kepuasan kerja yang tinggi atau ketidakpuasan yang rendah.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik karena terbukti besar pengaruhnya bagi pegawai maupun organisasi. Bagi pegawai kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi organisasi kepuasan kerja bermanfaat dalam meningkatkan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku pegawai. (Tjutju Yuniarsih, 2014) kepuasan kerja adalah kepuasan pegawai dalam bekerja, kepuasan kerja sulit di definisikan karena rasa puas itu bukan keadaan yang tetap karena dapat di pengaruhi dan di ubah oleh kekuatan-kekuatan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja.

(Hasibuan, 2014) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. (Sutrisno, 2019) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pegawai memandang bagaimana pekerjaan mereka. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan, (Priansa, 2014) "*job satisfaction is the favourableness with which employee view their work.*" Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang pegawai terhadap pekerjaannya.

Menurut (Sobirin, 2014) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ia akan merasa puas dengan adanya kesesuaian antara kemampuan, keterampilan, dan harapannya dengan pekerjaan yang di hadapi. Sebenarnya, kepuasan merupakan suatu keadaan yang bersifat subjektif, di dasarkan pada hasil kesimpulan suatu perbandingan mengenai apa yang diterima pegawai dari pekerjaannya dengan yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya. Sementara itu setiap pegawai secara subjektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan.

(Marlina, 2015) kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam salah satu organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat memengaruhi perilaku seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.

Sedangkan (Handoko & Megita, 2014) kepuasan kerja (*job statisfication*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini terlihat dari dampak positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Menurut (Handoko & Megita, 2014) Kepuasan kerja juga pentingnya untuk aktualisasi diri. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Pegawai yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan pegawai yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat pegawai, dan (kadang-kadang) berprestasi lebih baik dari pada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi pegawai maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

(Muslim, 2016) Pengertian kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja akan tampak dalam sikap positif pekerja atas segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja dan terhadap pekerjaannya. (Sinambela, (2012) kepuasan kerja (*job statisfication*) adalah suatu perasaan yang dapat menyenangkan seseorang dalam bekerja atau yang dapat memberikan pemenuhan nilai-nilai pekerjaan. Organisasi atau kantor apapun yang didirikan pasti mempunyai tujuan dan tercapainya tujuan organisasi tersebut tergantung pada apa yang dilakukan individu atau pegawai dalam organisasi tersebut. Pegawai atau individu akan bekerja keras jika ia puas dalam pekerjaannya dan biasanya organisasi berusaha pula memberikan kepuasan kerja kepada pegawai tersebut karena kepuasan kerja merupakan salah satu kebutuhan dasar bagi pegawai dalam bekerja. Seseorang bekerja berarti ia akan memiliki suatu harapan dari pekerjaannya tersebut. Dengan demikian pegawai akan termotivasi untuk melakukan tindakan ke arah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan itu terpenuhi ia akan merasa puas dalam bekerja.

(Munandar, 2019) ada beberapa faktor atau pendapat yang di kemukakan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja:

1. Faktor hubungan antar pegawai.
 - a. Hubungan antara manajer dengan pegawai
 - b. Faktor fisik dan kondisi kerja
 - c. Hubungan sosial antar pegawai
 - d. Sugesti dari teman sekerja
2. Faktor indifidual, hubungan dengan:
 - a. Sikap orang terhadap pekerjaan
 - b. Usia orang dengan pekerjaan
 - c. Jenis kelamin
3. Faktor luas
 - a. Keadaan keluarga pegawai
 - b. Rekreasi
 - c. Pendidikan

(Gaol, 2014) menyatakan bahwa penilaian kepuasan kerja terdiri dari beberapa aspek, yaitu :

a) Pekerjaan itu sendiri (*wrok it self*)

Setiap pekerjaan memerlukan keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mudah atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

b) Atasan (*Supervisor*)

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan di aggap sebagai *figure* ayah/ibu/temen sekaligus atasannya.

c) Teman kerja (*Workers*)

Hubungan antara karyawan, atasannya, dan pegawai lain, baik yang sama maupun berbeda pekerjaannya.

d) Promosi (*Promotion*)

Promosi merupakan hubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

e) Gaji/upah (*Pay*)

Gaji atau upah merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

2.1.6.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Narottama et al, 2015) indikator kepuasan kerja yaitu :

1. Kepuasan terhadap kesempatan kenaikan jabatan,
2. Kepuasan terhadap kebijakan organisasi
3. Kepuasan terhadap kinerja atasan,
4. Kepuasan Terhadap lingkungan kerja,
5. Kepuasan akan komunikasi dalam organisasi.

Dimensi dan Indikator yang digunakan mengacu pada teori (Luthans, 2013) mengatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja terbagi menjadi dua faktor utama yaitu :

1. Faktor Ekstrinsik : Gaji atau upah, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan organisasi, mutu teknik pengawasan, interaksi antar pegawai.

2. Faktor Intrinsik : pengakuan, tanggung jawab, prestasi, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan untuk berkembang, kemajuan.

2.1.7 *Organization Citizenship Behaviour*

2.1.7.1 *Pengertian Organization Citizenship Behaviour*

Peran perilaku menurut (Soegandhi, dkk., 2013) yang dituntut dari seorang pegawai meliputi *in role* dan *extra role* dimana perilaku *extra role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku ini cenderung melihat pegawai sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya dan juga menyelaraskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya

(Amira, C. & Hafasnuddi, 2015) berpendapat bahwa organisasi akan berfungsi lebih efektif jika pegawai memberikan kontribusi yang melebihi tugas-tugas formalnya. pegawai yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai OCB yang lebih baik, dibandingkan dengan pegawai yang bekerja pada organisasi yang memiliki kinerja kurang baik. Sehingga ketika di dalam sebuah organisasi perusahaan seorang pegawai memiliki OCB yang tinggi yaitu mampu bekerja ekstra diluar deskripsi kerja dengan berdasarkan keinginan sendiri maka akan lebih mudah membantu perusahaan berfungsi secara efektif untuk mencapai tujuannya. OCB adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Satwika & Himam, 2014).

Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan pegawai yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu-waktu (Robbins, 2016)

Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku organisasi pada pegawai yang bekerja melebihi tuntutan peran (*extra-role*) diluar deskripsi kerja yang bersifat sukarela dan merupakan pilihan pribadi, memiliki kepedulian untuk membantu rekan kerja, mematuhi peraturan perusahaan, memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan berperan aktif untuk memberikan kontribusi terhadap kepentingan-kepentingan perusahaan

Pegawai yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi organisasi. Contoh tindakan OCB, pegawai dalam perusahaan adalah bekerja sukarela untuk aktivitas pekerjaan ekstra, membantu rekan kerja, dan ia memberikan komentar positif mengenai perusahaan. OCB merupakan nilai organisasi karena meskipun OCB tidak dipandang sebagai ukuran kinerja tradisional, OCB masih dapat memengaruhi kinerja organisasi dengan mendukung aktivitas tugas yang ada dan memengaruhi evaluasi kinerja. Pegawai yang menunjukkan OCB, seperti membantu yang lain atau membuat saran inovatif, menerima rating kinerja yang lebih tinggi (Luthan et al., 2016).

OCB adalah suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang pegawai bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya.

OCB memberikan pengaruh efektif pada organisasi. OCB dapat mempengaruhi individu dalam meningkatkan kinerja dan meningkatkan evaluasi manajerial pada keseluruhan kinerja. Pada saat bekerja pegawai tidak hanya bekerja sesuai dengan apa yang telah ditetapkan (*intra-role*) dan tetapi juga terkadang dapat melakukan hal lain diluar pekerjaannya (*extra-role*). OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi dengan peningkatan produktivitas manajerial. Dilakukan dengan menggunakan sumber daya dalam hal produktif, membantu mengkoordinasikan kerja baik individu maupun kelompok, dan memungkinkan

organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Abdurachman & Siswati, 2017).

(Mangkunegara, 2015) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela individu, dalam hal ini adalah pegawai yang tidak secara langsung berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seseorang pegawai bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih kepada kesukarelaannya. (Rita Susanti & Supra Wimbarti, 2012) menyebutkan bahwa OCB merujuk pada perilaku yang dimaksudkan untuk membantu rekan kerja, supervisor atau organisasi dan mencakup tindakan seperti membantu rekan kerja, mencoba untuk meningkatkan semangat kerja, menjadi relawan untuk pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan, berbicara positif tentang organisasi kepada orang luar serta menyarankan perbaikan dalam fungsi organisasi.

(Hesani, 2013) mendefinisikan OCB sebagai seperangkat perilaku kerja diskresioner yang melebihi persyaratan kerja seseorang. Mereka sering digambarkan sebagai perilaku yang melampaui panggilan tugas.

(Ahdiyana, 2015) mengemukakan bahwa secara umum *citizenship behavior* merujuk pada 3 elemen utama yaitu, kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi. Kepatuhan dan loyalitas secara alami merupakan definisi *citizenship* dalam pengertian yang luas, sehingga esensi dari *citizenship behavior* adalah partisipasi. Dalam partisipasi, perhatian terutama ditujukan pada arena nasional (*governance*), arena komunal (*local lives*), dan arena organisasional tempat kerja. Sedangkan (Paramita, 2012) memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini, Paramita mengemukakan tiga bentuk OCB yaitu:

1. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan pegawai untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
2. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan pegawai untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.

3. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan pegawai untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Sedangkan Spector (Robbins, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama OCB dari seorang pegawai. (Ticoalu, 2015), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

1. Budaya dan iklim organisasi
2. Kepribadian dan suasana hati
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional
4. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan
5. Masa kerja, dan
6. Jenis Kelamin

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu dalam (Ristiana, 2013). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*extra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Hal ini berarti bahwa seseorang yang memiliki OCB tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan.

2.1.7.2. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut (Ristiana, 2013) *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk

ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja pegawai sehingga jika tidak ditampilkan tidak akan diberi hukuman. Aspek *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut (Ristiana, 2013) terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi.
2. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka.
3. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh.
4. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.
5. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi seperti mematuhi peraturan-peraturan di organisasi

(Ahdiyana, 2015) mengemukakan ada tiga aspek dalam *Organizational Citizenship Behavior* yaitu:

1. Ketaatan yang menggambarkan kemauan pegawai untuk menerima dan mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi.
2. Loyalitas menggambarkan kemauan pegawai untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi yang menggambarkan kemauan pegawai untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi. Partisipasi terdiri dari:
 - 1) Partisipasi sosial yang menggambarkan keterlibatan pegawai dalam urusan-urusan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi. Misalnya: selalu menaruh perhatian pada isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi.
 - 2) Partisipasi advokasi, yang menggambarkan kemauan pegawai untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran inovatif. Misalnya: memberi masukan pada organisasi dan memberi

dorongan pada pegawai lain untuk turut memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan organisasi.

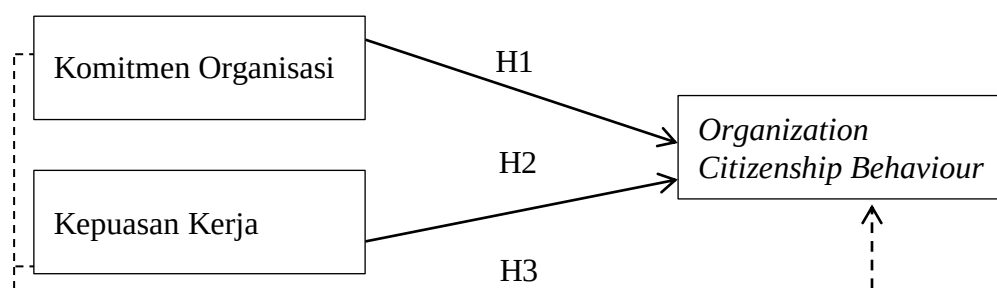
4. Partisipasi fungsional, yang menggambarkan kontribusi pegawai yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya: kesukarelaan untuk melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

Kemudian (Rahma, 2015) OCB diukur dengan menggunakan lima indikator yaitu *altruism*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *courtesy*, dan *sportmanship*. Dimana masing-masing indikator berusaha mengungkap perasaan atau persepsi responden tentang OCB dalam rangka pembentukan pencapaian kinerja yang diharapkan dari seorang.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan model konseptual akan teori yang saling berhubungan satu sama lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang disesuaikan dengan penelitian, 2021

Keterangan :

—————> : Uji Parsial

- - - - -> : Uji Simultan

Sumber : data olahan penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pertanyaan yang dikemukakan dan kebenarannya masih lemah serta perlu dibuktikan kenyataannya. Hipotesis juga dipandang jawaban sementara yang diperlu dibuktikan kebenarannya.

- H1 : Diduga terdapat pengaruh dari variabel Komitmen Organisasi (X1) terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (Y).
- H2 : Diduga terdapat pengaruh dari variabel kepuasan kerja (X2) terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (Y).
- H3 : Diduga terdapat pengaruh dari komitmen organisasi (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap *Organization Citizenship Behaviour* (Y).

2.4 Penelitian Terdahulu

1. (Kadek Bgs, 2018). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2508-2537 ISSN : 2302-891. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasional terhadap OCB. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 41 orang dan sampelnya sejumlah populasi yang ada yaitu 41 orang dengan menggunakan tehnik sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa komitmen organisasional, kepuasan kerja dan budaya organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan koefisien beta masing-masing sebesar 0,334, 0,355 dan 0,332. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional, semakin baik kepuasan kerja, dan semakin kuat budaya organisasional maka akan semakin tinggi pula OCB karyawan. Untuk meningkatkan ocb karyawannya, Taman wana villa and spa disarankan untuk

meningkatkan budaya organisasional karyawan dengan memberikan informasi yang jelas tentang kebijakan-kebijakan yang berlaku diorganisasi.

2. (Hidayat & Ratna Kusumawati, 2014) Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) DI PT. Argamukti Pratama Semarang ditemukan bahwa Hasil penelitian uji hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan dengan tingkat signifikan 5% diperoleh nilai F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu $6,092 > 3,08$. Dan dilihat dari nilai probabilitas (sig) adalah 0,003 yaitu $< 0,05$, maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Kesimpulan tersebut juga diperkuat melalui koefisien determinasi secara simultan (R^2) yang menunjukkan angka sebesar 0,085 atau jika diprosentasekan menjadi senilai 8,5%, hal tersebut menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja sebesar 8,5%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa selain komitmen organisasi dan kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB) juga ikut ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 91,5%.
3. (Takdir & Ali, 2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) (Studi Kasus Yapis Di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB). metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif asosiatif. Adapun populasi pada penelitian sebanyak 191 karyawan, Yapis di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya sebagai yayasan yang menangani Dunia Pendidikan di Pegunungan Tengah Papua. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu dilakukan dengan menggunakan metode Judgment Sampling sehingga diperoleh 115 karyawan sebagai sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa komitmen organisasi secara positif tetapi tidak signifikan mempengaruhi OCB, sedangkan Kepuasan Kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi OCB, secara bersamaan baik Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi OCB karyawan.

4. (Fitrio, 2019) *The Effect of Job Satisfaction to Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated by Organizational Commitment. International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)* ||Volume||07||Issue||09||Pages||EM-2019-1300-1310||2019| Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasional, komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi, dan kepuasan kerja terhadap organisasi perilaku kewarganegaraan yang dimediasi oleh komitmen organisasi di Sekolah Tinggi Ekonomi Indragiri Rengat. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 34 orang yang diisi oleh dosen Fakultas Ekonomi Indragiri Rengat. Penelitian ini menggunakan metode Sampling Jenuh, dimana seluruh populasi sebagai sampel penelitian ini riset. Untuk mengumpulkan semua data, penelitian ini menggunakan teknik Kuesioner Tertutup. Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai teknik pengukuran data. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai teknik analisis data yang dioperasikan oleh aplikasi *Smart PLS 3.0*. Penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pekerjaan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB), (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional (OCB), (4) komitmen organisasi memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *organisasi Citizenship Behavior* (OCB) secara positif dan signifikan.
5. (Prasetio et al, 2016) *The effects of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(2), 99–108. Kualitas layanan selalu menjadi faktor utama bagi organisasi yang berfokus pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan bisnis dan

kinerja mereka. Untuk memiliki kualitas yang hebat, mereka bergantung pada sumber daya manusianya. Mereka membutuhkan sumber daya manusia yang berkinerja baik. Karyawan yang menunjukkan Perilaku Kewarganegaraan Organisasi yang kuat diyakini dapat berkinerja lebih baik. Itulah mengapa penting bagi organisasi untuk menciptakan karyawan dengan OCB yang kuat. OCB dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi adalah dua faktor penting di antaranya, yang dapat memprediksi OCB. Organisasi harus menjaga tingkat kepuasan dan komitmen karyawannya untuk mengembangkan OCB yang kuat. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB pada PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten. Penelitian dilakukan terhadap 100 partisipan dengan menggunakan metode regresi berganda dan analisis deskriptif. Melalui analisis kami menemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap OCB (0,516). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mempromosikan hubungan positif antara variabel-variabel ini, meskipun hanya persentase ringan (0,266). Organisasi harus memberikan perhatian detail ketika menerapkan pengobatan. Kami menyarankan agar kepuasan kerja dan komitmen organisasi harus diterapkan secara bersamaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor lain yang mungkin penting untuk meningkatkan OCB.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian Kuantitatif, adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. (Prof. Dr. Sugiyono, 2017).

Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan angka yang menggambarkan karakteristik subjek yang diteliti (Sujarweni, 2015).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau yang terletak di Jalan Sultan Mansyur – Gedung Engku Putri – Lembaga Adat Melayu Dompok, Tanjungpinang.

3.3 Jenis dan sumber data

Setiap penelitian memerlukan data dalam memecahkan masalah yang dihadapinya. Data harus diperoleh dari sumber data yang tepat, agar data yang terkumpul relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penyusunan interpretasi dan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang akurat mula-mula yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengamati terhadap data skunder, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data primer.

1. Data primer adalah data secara langsung dan segera diperoleh dari berbagai sumber oleh peneliti yang bersangkutan untuk tujuan penelitiannya, yang berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamatinya.

2. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang dari peneliti meskipun yang dikumpulkan itu sepenuhnya data asli. Data sekunder ini berupa dokumen tertulis, laporan-laporan, dan artikel-artikel yang kaitannya dengan masalah yang diteliti dan masalah penelitian yang dianggap perlu.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada para responden untuk dijawab oleh masing-masing responden tersebut.

2. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah penelitian dilaksanakan dengan menggunakan *literature* (kepustakaan), baik berupa buku, catatan maupun laporan hasil penelitian dari penelitian terdahulu.

3.5 Populasi dan sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau berjumlah 45 orang. Berikut data populasi :

Tabel 3.1
Jumlah Pegawai Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau

No	Status	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	35
2	Pegawai Tidak Tetap	10
3	Pegawai Harian Lepas	5
	Jumlah	45

Sumber Kantor Dinas Kebudayaan Provinsi Kepulauan Riau, 2022

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mengambil dari populasi itu. Kesimpulannya akan dapat untuk diberlakukannya untuk populasi. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah jenuh. Dimana Menurut (Sugiyono, 2018) “sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Dengan kata lain sampel jenuh bisa disebut dengan sensus, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang.

3.6 Defenisi operasional variabel

Defenisi operasional variabel adalah pengertian variabel secara operasional dan secara nyata dalam objek penelitian yang diteliti.

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Komitmen Organisasi	Komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan	1. Kemampuan karyawan 2. Kesetiaan Karyawan 3. Kebanggaan	1,2 3,4

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
		percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya). Mathis dan Jackson (Sopiah, 2015)	Karyawan.(Indra Kharis,2015)	5,6
2	Kepuasan Kerja	“Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Thoha, 2017)	1. Kepuasan terhadap kesempatan kenaikan jabatan, 2. Kepuasan terhadap kebijakan organisasi 3. Kepuasan terhadap kinerja atasan, 4. Kepuasan Terhadap lingkungan kerja, 5. Kepuasan akan komunikasi dalam organisasi. (I Gde Hendra Narottama dan Ida Bagus Ketut Surya, 2015)	9,10 11,12 13,14 15,16 17,18
3	Organization	OCB adalah sikap	1. <i>Altruism</i> , yaitu	19,20

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
	<i>Citizenship Behaviour</i>	membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Satwika & Himam, 2014)	perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi. 2. <i>Courtesy</i>, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka. 3. <i>Sportsmanship</i>, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh. 4. <i>Civic virtue</i>, yaitu terlibat dalam kegiatankegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi.	21,22 23,24 25,26

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
			5. <i>Conscientiousness</i> , yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi.(Ristiana , 2013)	27,28

3.7 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah langkah yang sangat penting dalam metode penelitian, karena dengan pengolahan data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, langkah-langkah atau prosedur pengolahan data kuantitatif yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

2. *Coding*

Coding merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Dengan tujuan menyederhanakan jawaban.

3. *Scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai dengan anggapan atau pendapat dari responden. Pemberian skor ini digunakan sistem skala likert, yaitu :

- Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju (SS)
- Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju (S)
- Skor 3 diberikan untuk jawaban netral (N)
- Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju (TS)

- e. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

4. *Tabulating*

Tabulating yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah tabulating selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program SPSS.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.7.1 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Untuk mendapatkan data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan suatu instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian. Validitas dan reliabilitas instrumen tidak serta-merta ditentukan oleh instrumen itu sendiri. Menurut (Sugiyono, 2014), faktor-faktor yang mempengaruhi validitas dan reliabilitas suatu alat ukur (instrumen) selain instrumen adalah pengguna alat ukur yang melakukan pengukuran dan subjek yang diukur.

3.7.1.1 Uji Validitas

Untuk mendukung analisis regresi perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan item kuesioner. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

Adapun metode yang digunakan pada program tersebut dalam menguji kevalidan kuesioner adalah dengan menggunakan metode *person correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antar skor tiap item dengan skor total (Ghozali, 2018).

Langkah selanjutnya adalah secara statistik, angka korelasi yang diperoleh dengan melihat tanda bintang pada hasil skor total, atau membandingkan dengan angka korelasi nilai r yang menunjukkan besar nilai kevalidan. Metode pengambilan keputusan pada uji validitas biasanya ada dua model/ (Ghozali, 2018), yaitu :

1. Menggunakan batasan r_{tabel} dengan signifikansi 0,05 dan diuji dua sisi dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka item kuesioner tersebut valid.
 - b. Apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.
2. Menggunakan batasan 0,3 hal ini menurut (Ghozali, 2018), artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item kuesioner dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan (0,3) maka item kuesioner dianggap tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini, uji reliabilitas alat ukur yang digunakan adalah dengan menggunakan *Cronbach alpha*. Statistik ini berguna untuk mengetahui apakah alat pengukur tersebut *reliable*. Jika nilai *Cronbach alpha* $\geq 0,6$ menunjukkan bahwa pengukur yang kita gunakan dianggap *reliable* artinya jawaban responden akan cenderung sama, walaupun diberikan kepada orang dan bentuk pernyataan berbeda.

Terkait dengan sifat penelitian ini yaitu menggambarkan secara deskriptif dan pengujian hipotesis, maka data yang telah diolah, disajikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi, grafik dan menggunakan statistik analitik untuk selanjutnya dianalisis lebih lanjut. Untuk mencari keterkaitan antara variabel-variabel pada model dalam penelitian ini, data yang terkumpul akan dianalisis secara deskriptif dengan regresi linear untuk analisa variabel sebagai prediktor dan regresi linear berganda untuk analisa asosiasi variabel. Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui koefisien korelasi, koefisien determinasi dan koefisien regresi.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Asumsi Normalitas adalah Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terkait untuk setiap variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak.
2. Uji Asumsi Multikolinearitas, Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas.
3. Uji Asumsi Heteroskedastisitas, Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu observasi ke observasi yang lain, apabila kesalahan atau residual dari metode yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari suatu observasi ke observasi lainnya artinya setiap observasi mempunyai realibilitas yang berbeda akibat perubahan kondisi yang melatarbelakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model.

3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut (Subana, M, 2011) teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah regresi linier berganda dengan model analisis sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_i$$

Dimana :

Y = OCB

X_1 = Komitmen Organisasi

X_2 = Kepuasan Kerja

β_0 = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

e_i = Kesalahan pengganggu (error) sebesar 5%

3.7.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis statistik adalah prosedur yang memungkinkan keputusan dapat dibuat, yaitu keputusan untuk menolak atau tidak mengolah hipotesis yang sedang dipersoalkan/diuji. Karena sifatnya sementara maka perlu dilakukan pembuktian melalui data empiris dari suatu penelitian ilmiah. Dalam penelitian ini digunakan uji regresi secara parsial, uji regresi secara simultan dan uji koefisien determinasi. Ini untuk mengetahui pengaruh secara simultan, uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, dan uji dominan. Program yang digunakan sebagai alat analisis adalah program SPSS versi 25.

3.7.4.1 Uji T

Menurut (Ghozali, 2018), uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen yaitu (X_1), (dan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu (Y). Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi, yaitu: 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan kriteria sebagai berikut:

- a. H_0 diterima jika $-t_{table} \leq t_{hitung} \leq t_{table}$.
- b. H_0 ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{table}$ atau $t_{hitung} > t_{table}$.

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

3.7.4 2 Uji F

Uji F untuk menentukan apakah secara serentak atau bersama-sama variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen dengan baik atau apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan

antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H^0 diterima dan H^1 ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

3.7.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X.

Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu. Menurut (Santoso, 2010) *Adjusted R square* adalah *R square* yang telah disesuaikan nilai ini selalu lebih kecil dari *R square* dari angka ini bisa memiliki ketersediaan jasa negatif, bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, P. M., & Siswati. (2017). Hubungan antara Person – Organization Fit dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan PT. Central Proteina Prima Jakarta. *Jurnal Empati*.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanaf Publishing.
- Ahdiyana, M. (2015). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *EFISIENSI*, 10(1).
- Albert, K. (2015). Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajeme*.
- Alizadeh, Z. (2012). Antecedents and Consequences of Organizational Citizenship Behavior”. *Institute of Interdisciplinary Bussines Research*, 3(9), 494–505.
- Allen, & Meyer. (2013). Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative commitment to Organizational. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–8.
- Amira, C., R. L., & Hafasnuddi. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampaknya Pada Kinerja Organisasi Pada PT. Lafarge Cement Indonesia (LCI) Aceh Besar. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 201–210.
- Amirullah, A. (2016). STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: PENDEKATAN KONSEP - -. *Jurnal Akademika*, 9(1).
- Arif, M. (2018). *Supply Chain Management : Konsep dan Pelaksanaan SCM, Fungsi SCM Bagi Perusahaan, Pengembangan dari SCM, Distribusi dalam SCM, Analisis Inventori, Pembelian dalam SCM, Procurement dalam SCM*. CV Budi Utama).

- Bangun, W. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Bgs, K. A. D. I. G. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2508–2537.
- Darmawan. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. REMAJA ROSDAKARYA.
- Dewi, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. FE. UI.
- Feriyanto, D, A., Shyta, & Triana, E. (2015). *NoPengantar Manajemen (3 in 1), Title*. Media Tera.
- Fitrio, T. (2019). The Effect of Job Satisfaction to Organizational Citizenship Behavior (OCB) Mediated by Organizational Commitment. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 7(9), 1300–1310.
- Gaol, J. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo.
- Handoko. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Handoko, H., & Megita. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Edisi 2). BPFE.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. S. . (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Bumi Askara.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*

Jakarta: Bumi Aksara.

Hesani, B. dan. (2013). Beheshtifar dan Hesani. *Journal of Contemporary Research In Business*, 5(1), 214-222.

Hidayat, A. H., & Ratna Kusumawati. (2014). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) DI PT. Argamukti Pratama. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 9(12).

Imanni, R. N., & Witjaksono, A. D. (2014). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Motivasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 1080-1094.

Indah Puji Hartatik. (2014). buku praktis mengembangkan SDM. In *buku praktis mengembangkan SDM* (p. 11).

Kharis, I. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Bank Jatim Cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 3(1).

Kusumaputri. (2015). *Komitmen pada Perubahan Organisasi: Perubahan Organisasi dalam Perspektif Islam dan Psikologi*. Deepublish.

Luthan, E., Satria, I., & Ilmainir. (2016). The Effect of Good Corporate Governance Mechanism to Earnings Management before and after IFRS Convergence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.

Luthans, F. (2011). *Perilaku organisasi*. ANDI.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *Remaja Rosdakarya*.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *Remaja Rosdakarya*.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016a). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *Remaja Rosdakarya*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2016b). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *Remaja Rosdakarya*.
- Marlina, leny. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Mathis, J. (2016). Human Resources Management. *Pengaruh Hrm*, 5(3).
- Munandar, U. (2019). *Pengembangan Kreativitas*. Rineka Cipta.
- Muslim, M. (2016). Budaya organisasi dan revolusi mental. *ESENSI*, 19(87).
[http://www.ibn.ac.id/journal/19-3/ESENSIV19N3 - 6 - Moh. Muslim.pdf](http://www.ibn.ac.id/journal/19-3/ESENSIV19N3-6-Moh.Muslim.pdf)
- Narottama, Hendra, I. G., & Surya., I. B. K. (2015). "Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(12).
- Paramita, P. D. (2012). Orgatizational Citizenship Behavior (Ocb) : Aspek Dari Aktivitas Individual Dalam Bekerja. *Jurnal Ilmiah Universitas Pandanaran*, 10(24).
- Pradhiptya. (2013). *pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behaviour (ocb) dengan mediasi komitmen organisasional*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*,. 6(1).
- Prasetio, A. P., Siregar, S., & Luturlean, B. S. (2016). The effects of job satisfaction and organizational commitment on organizational citizenship behavior. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(2), 99–108.
- Priansa, S. dan D. J. (2014). manajemen sumber daya manusia. In *manajemen sumber daya manusia*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Alfabeta.

- Puspitawati, & Riana. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*,.
- Putu, N. L., Suwanda, & Made., I. G. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 5(9).
- Rahma, S. (2015). *Organizational Citizenship Behavior Perusahaan*. Press IAIN Sultan Amai Gorontalo.
- Ristiana, M. (2013). *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Bhayangkara Trijata Denpasar*. 9(1).
- Rita Susanti, & Supra Wimbarti. (2012). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Persepsi Atas Dukungan Organisasi terhadap Knowledge Sharing dan Jenis Kelamin sebagai Moderator pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Kandatel Yogyakarta. *Jurnal Psikologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Robbins, S. P. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. erlangga.
- Robbins, S. P. (2016). Perilaku Organisasi. *Indeks Kelompok Gramedia*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management, Eleventh Edition*. Pearson Education Limited.
- Rosida, A. T. S. dan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo.
- Satwika, P. A., & Himam. (2014). Kinerja karyawan berdasarkan keterbukaan terhadap pengalaman, organizational citizenship behavior dan budaya

organisasi. *Jurnal Psikolog*, 41(2), 205-217.

Siagian, S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Askara.

Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu.

Sobirin, A. (2014). Organisasi dan Perilaku Organisasi. In *Modul 1 UK*.

Sugiyono, P. D. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. In *Alfabeta*.

Sujarweni, W. V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru.

Sukirno. (2016). *Teori Pengantar Makroekonomi*. Rajawali Pers.

Sulistyawati. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(1).

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.

Takdir, S., & Ali, M. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors (OCB) (Studi Kasus Yapis Di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya). *Ekonomi & Bisnis*, 6(1).

Tania, & Sutanto. (2013). Tania dan Sutanto (2013). *Agora*, 1(3).

Terry, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. PT Bumi Aksara.

Thoha, M. (2017). Manajemen Peningkatan Mutu Ketenagaan dan Sumber Daya Manusia (SDM) di Madrasah Aliyah Negeri Pamekasan. *Manajemen Pendidikan Islam*.

Ticoalu, L. K. (2015). Organizational citizenship behavior (ocb) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Tjutju Yuniarsih, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Utama, D. P. P. C., & Wibawa, I. M. A. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Bali Rani Hotel. *Jurnal Manajemen*, 5(4), 2511–2543.

CURRICULUM VITAE



Nama : Ayu Dwi Lestari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Pacitan, 08 Januari 2000
Status : Belum menikah
Agama : Islam
E-Mail : ayulstr08@gmail.com
Alamat : Perum. Geriya Hangtuah Permai Blok L.1 No. 11
Km. 11
Pekerjaan : Mahasiswa
Pendidikan : - SD Negeri 013 Tanjungpinang Timur
- SMP Negeri 12 Tanjungpinang
- SMK Negeri 4 Tanjungpinang
- STIE Pembangunan Tanjungpinang