

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**  
**Okting Nillasari**  
**NIM. 11408144015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**  
**Okting Nillasari**  
**NIM. 11408144015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul

### PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Oleh:

Okting Nillasari  
NIM. 11408144015

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di depan Tim Pengaji tugas Akhir Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 1 September 2015

Dosen Pembimbing,

  
Farlianto, MBA

NIP. 19700925 200012 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Okting Nillasari  
NIM : 11408144015  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN  
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PERAWAT RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 1 September 2015

Yang menyatakan,

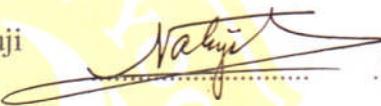
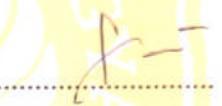
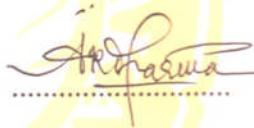


Okting Nillasari  
NIM. 11408144015

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA” yang disusun oleh Okting Nillasari, dengan NIM 11408144015 ini telah dipertahankan didepan Dewan Pengaji pada tanggal 18 September 2015 dan telah dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Nahiyyah Jaidi F., M. Pd	Ketua Pengaji		16 - 10 - 2015
Farlianto, MBA	Sekertaris		16 - 10 - 2015
Arum Darmawati, MM	Pengaji Utama		13 - 10 - 2015

Yogyakarta, 16 Oktober 2015



Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 19550328 198303 1 002

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Try and fail but never fail to try”

(Jared Leto)

”Hasil tidak akan pernah mengkhianati proses”

(NN)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya.
2. Bapak Maryadi dan Ibu Ngesti Udiarti, ayah dan ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, bimbingan dan dukungan sampai saat ini.
3. Mifta Novmar Syah, adik serta laki-laki kedua yang paling saya andalkan.
4. Teman-teman emf: Adin, Belya, Widya, Irma, Indri dan Rosi. Teman-teman Cakum: Mbak Anis, Mbak Dila, Mbak Putri, Una, Lulut dan Decan yang senantiasa memberikan dukungan.
5. Teman-teman Manajemen angkatan 2011 yang juga selalu memberikan dukungan.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**ABSTRAK**  
**Oleh: Okting Nillasari**  
**NIM: 11408144015**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. (2) pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. (3) pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian *survey*, dimana instrument penelitian ini berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 230 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Simple Random Sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 160. Uji validitas instrument menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach Alpha*. Alat ukur terbukti valid dan realibel untuk instrument penelitian. Analisis regresi berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian menemukan bahwa : (1) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar ( $\beta$ ) 0,521 (\*\* $p<0,001$ ;  $p=0,000$ ), dengan kontribusi kepuasan kerja terhadap OCB sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,263\*\*. (2) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar ( $\beta$ ) 0,473 (\*\* $p<0,001$ ;  $p=0,000$ ), dengan kontribusi komitmen organisasi terhadap OCB sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,211\*\*. (3) Kepuasan kerja ( $\beta$ ) 0,376 (\*\* $p<0,001$ ;  $p=0,000$ ) dan komitmen organisasi ( $\beta$ ) 0,237 (\*\* $p<0,01$ ;  $p=0,007$ ) berpengaruh positif terhadap OCB. Kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk menjelaskan OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar( $\Delta R^2$ ) 0,296\*\*\*.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Setyabudi Indartono, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Wardana, S.E, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan.
5. Farlianto, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Prof. Dr. Nahiyah Jaidi Faraz, M.Pd dan Arum Darmawati, MM selaku ketua penguji dan narasumber yang telah memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.

7. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Kedua orang tua, adik dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman EMF, keluarga Cakum dan teman seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2011 Universitas Negeri Yogyakarta.
10. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi, dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 1 September 2015

Penulis,



Okting Nillasari

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori .....	11
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	11
2. Kepuasan Kerja .....	15
3. Komitmen Organisasi .....	19
B. Penelitian yang Relevan .....	22
C. Kerangka Pikir .....	24
D. Paradigma Penelitian .....	27
E. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Desain Penelitian .....	29
B. Tampat dan Waktu Penelitian .....	29

C. Definisi Operasional Variabel .....	29
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Instrumen Penelitian .....	32
G. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	33
H. Teknik Analisis Data .....	40
I. Uji Hipotesis .....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
B. Hasil Penelitian .....	46
C. Pembahasan .....	57
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.	Data Keterlambatan Hadir Perawat Bangsal Marwah periode April- September 2014.....	4
Tabel 2.	Data Tingkat Kepuasan Konsumen Periode 2014 .....	5
Tabel 3.	Data Prasurvey terhadap 15 Perawat .....	6
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	33
Tabel 5.	<i>Mean, Standard Deviation (SD), AVE, Correlations dan Cronbach Alpha.....</i>	37
Tabel 6.	<i>Average Variance Extracted, Square Correlation and Dicsriminant Validity.....</i>	38
Tabel 7.	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 8.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 9.	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	47
Tabel 10.	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 11.	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	49
Tabel 12.	Kategorisasi Variabel OCB .....	50
Tabel 13.	Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja .....	51
Tabel 14.	Kategorisasi Variabel Komitmen Organisasi .....	52
Tabel 15.	Hasil Uji Linearitas .....	54
Tabel 16.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 17.	Rangkuman Hasil Analisis Regresi, kualitas pelatihan dan lingkungan pelatihan terhadap efektivitas pelatihan .....	55
Tabel 18.	Ringkasan Hasil Hipotesis .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1.	Kuesioner Validitas dan Reliabilitas .....	70
2.	Kuesioner Penelitian .....	74
3.	Data Validitas dan Reliabilitas .....	78
4.	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	81
5.	Data Penelitian .....	84
6.	Hasil Karakteristik Responden .....	91
7.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	95
8.	Hasil Uji Karakteristik Responden .....	96
9.	Rumus Perhitungan Kategorisasi .....	98
10.	Hasil Uji Kategorisasi .....	99
11.	Hasil Uji Deskriptif.....	100
12.	Hasil Uji Normalitas .....	100
13.	Hasil Uji Linearitas .....	101
14.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	102
15.	Hasil Uji Regresi.....	103
16.	Hasil Uji Korelasi Product Moment, Langkah Perhitungan Diskriminan, Hasil Perhitungan Diskriminan .....	107

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Paradigma Penelitian .....	27
--------------------------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada era globasisasi seperti saat ini, persaingan antar organisasi terasa semakin ketat. Organisasi tidak hanya menghadapi pesaing lokal namun juga harus siap menghadapi pesaing-pesaing dari luar negeri. Organisasi dituntut untuk selalu berinovasi, melakukan perubahan yang berkesinambungan dan mempunyai strategi-strategi bersaing yang kuat untuk dapat bertahan dalam kondisi tersebut. Salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi adalah sumber daya manusianya, terlebih jika organisasi tersebut bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Di dalam industri jasa, karyawan yang melakukan kontak langsung dengan konsumen merupakan representatif dari organisasi dan kualitas jasa yang ditawarkan oleh organisasi tersebut.

Rumah sakit, sebagai salah satu instansi yang dikategorikan sebagai penyedia jasa dituntut untuk memiliki kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang menjadi faktor keberhasilan dalam pengelolaan rumah sakit. Dalam hal ini, perawat merupakan ujung tombak rumah sakit yang menjadi salah satu kunci pelayanan dari rumah sakit. Hal tersebut menjadikan perilaku perawat memainkan peranan penting dalam pelayanan. Perawat dituntut harus bisa memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa

mengeluhkan bagaimana pun situasi dan kondisi pekerjaan. Perilaku tersebut sering disebut dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

OCB merupakan perilaku sukarela di luar deskripsi pekerjaan yang tidak secara langsung diakui dalam sistem penghargaan formal dan perilaku tersebut dapat meningkatkan fungsi efektivitas organisasi. Perilaku OCB tidak terdapat pada deskripsi pekerjaan tetapi sangat dibutuhkan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup sebuah organisasi dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Seseorang yang memiliki perilaku OCB akan dengan senang hati membantu rekan kerja yang sedang absen, mematuhi semua peraturan organisasi, aktif dalam organisasi dan menghindari konflik antar karyawan. Terdapat beberapa manfaat dari perilaku OCB bagi organisasi dan karyawan itu sendiri, antara lain adalah dapat menurunkan tingkat *turnover* karyawan, meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat karyawan menjadi lebih betah bekerja pada suatu organisasi, kualitas yang tinggi dalam organisasi dan membantu kesuksesan suatu organisasi.

Menurut Robbins dan Judge dalam Darmawati, Hidayati dan Herlina (2010) OCB dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Luthans dalam Darmawati, Hidayati dan Herlina (2010) berpendapat bahwa ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin

diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya. Ketika seseorang mendapatkan kepuasan kerja dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan begitu juga sebaliknya, ketika karyawan saja tidak mengalami kepuasan maka pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini pasien bisa tidak memuaskan. Kepuasan kerja diartikan sebagai tanggapan emosional seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau pada keseluruhan pekerjaannya. Keadaan emosional atau sikap seseorang tersebut akan diperlihatkan dalam bentuk tanggungjawab, perhatian, serta perkembangan kinerjanya.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas. Berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap perawat yang dilakukan peneliti pada bulan Januari – Maret 2015, diindikasikan bahwa tingkat OCB perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta masih tergolong rendah. Hal ini ditunjukkan oleh sikap perawat yang sering mengeluhkan tentang beban pekerjaan yang berat dan lingkungan kerja mereka yang kurang nyaman, ketidakmauan untuk membantu rekan kerja satu sama lain, kurang aktif berpartisipasi pada kegiatan atau pertemuan-pertemuan yang diadakan oleh rumah sakit.

Selain itu perawat juga memiliki tingkat absensi yang tinggi, kehadiran perawat yang terlambat masuk kerja antara 10-30 menit. Menurut data yang didapat, pada bulan Agustus 2014 persentase keterlambatan perawat di bangsal Marwah mencapai 75%, dimana bangsal Marwah merupakan bangsal terbesar di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Terlihat pada Tabel 1 bahwa tingkat pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpatuhan perawat terhadap peraturan atau prosedur yang berlaku di rumah sakit. Perawat dengan perilaku OCB akan mematuhi peraturan dan prosedur perusahaan meskipun tidak ada yang melihat atau mengawasinya. Dengan demikian perilaku *conscientiousness* perlu dikembangkan dan diharapkan dimiliki oleh setiap perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan tujuan mampu mengurangi tingkat pelanggaran disiplin yang terjadi. Berikut adalah Tabel 1 yang menggambarkan data keterlambatan hadir oleh perawat pada bangsal Marwah:

Tabel 1. Data Keterlambatan Hadir Perawat Bangsal Marwah periode April-September 2014

Bulan	Intensitas keterlambatan	Jumlah perawat yang terlambat	Persentase
April	10 kali	5	31,25%
Mei	14 kali	6	37,50%
Juni	10 kali	4	25%
Juli	22 kali	8	50%
Agustus	36 kali	12	75%
September	22 kali	8	50%

Sumber: Departemen SDM Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Salah satu dampak dari rendahnya perilaku OCB perawat adalah banyaknya komplain dari pasien, keluarga pasien maupun pengunjung yang dalam hal ini bertindak sebagai konsumen. Sebagian besar dari mereka merasa mendapatkan pelayanan yang kurang ramah dari perawat-perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Perawat juga tidak jarang terlambat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tabel 2. menunjukkan bahwa pada bulan Maret 2014 kepuasan konsumen hanya mencapai angka 35,05%. Pada tahun 2014, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta hanya mampu mencapai target kepuasan konsumen selama tiga bulan yaitu bulan September-Nopember.

**Tabel 2. Data Tingkat Kepuasan Konsumen Periode 2014**

Bulan	Tingkat Kepuasan Konsumen	Target
Januari	66,42%	70%
Februari	57,82%	70%
Maret	35,05%	70%
April	62,27%	70%
Mei	66,50%	70%
Juni	59%	70%
Juli	65%	70%
Agustus	64,25%	70%
September	73,75%	70%
Oktober	73,75%	70%
Nopember	73,75%	70%
Desember	68,50%	70%

Sumber: Departemen Pemasaran dan Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 15 perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah, mayoritas perawat menjawab rendahnya perilaku OCB perawat diindikasikan oleh kepuasan kerja dan rendahnya komitmen organisasi.

Tabel 3. Data Prasurvey terhadap 15 Perawat

Faktor yang Mempengaruhi OCB	Jumlah
Perilaku Kepemimpinan	16,67 %
Kepuasan Kerja	36,67 %
Komitmen Organisasi	30 %
Karakteristik Personal	6,66 %
Karakteristik Pekerjaan	10 %

Sumber: Data Primer 2015

Indikasi adanya ketidakpuasan kerja perawat yaitu pada sistem gaji. Mereka menyatakan bahwa mereka kurang puas terhadap gaji yang diterima dari rumah sakit dan sering membandingkan dengan gaji rumah sakit lain. Gaji perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkisar antara Rp 1.500.000,- sampai dengan Rp 2.000.000,- per bulan. Selain itu perawat juga tidak puas terhadap sistem promosi dari pegawai kontrak menjadi pegawai tetap. Masing-masing perawat memiliki jangka waktu yang berbeda antara 2-4 tahun yang memunculkan rasa tidak adil bagi perawat satu sama lain. Ketidakpuasan lain datang dari beban kerja yang berlebih dan rekan kerja yang kurang mendukung satu sama lain. Misalnya sikap perawat yang kurang responsif saat akan dilakukan transfer pasien dari satu bangsal ke bangsal lain atau perawat kesulitan mencari rekan untuk bertukar *shift* pada saat-saat tertentu.

Faktor kedua yang menyebabkan rendahnya perilaku OCB adalah rendahnya komitmen organisasi. Menurut Handoyo dalam Agustian (2001) terdapat dua faktor yang mempengaruhi seorang karyawan untuk berhenti bekerja atau bertahan dalam perusahaan yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Rendahnya komitmen organisasi terlihat dari perawat yang

memutuskan keluar dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini disebabkan perawat berkeinginan untuk mencari pekerjaan yang lebih baik di tempat lain, keinginan menjadi PNS, keinginan untuk menikah dan lain-lain. Banyaknya perawat yang keluar berdampak pada kurangnya tenaga kerja sehingga menambah beban kerja untuk perawat lain. Selain itu, ditiadakannya salah satu pekerjaan pada bagian administrasi menjadikan perawat mempunyai pekerjaan tambahan untuk membuat laporan administrasi. Beban kerja yang semakin bertambah akan menimbulkan perasaan jemu yang bisa menjadi penyebab terjadinya stress kerja bagi perawat. Yang berimbang pada keluarnya perawat tersebut dari rumah sakit.

Faktor lain yang menyebabkan rendahnya perilaku OCB adalah perilaku kelemparan. Pemimpin yang dimaksudkan dalam hal ini adalah Kepala Perawat. Mereka merasa bahwa interaksi mereka dengan atasan langsung (Kepala Perawat) terbilang masih kurang. Beberapa perawat juga menyebutkan rendahnya tingkat OCB disebabkan oleh karakteristik pekerjaan yang cenderung kurang sesuai dengan keahlian dan karakteristik personal yang sulit diubah dan berbeda-beda satu dengan yang lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis perlu meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Rendahnya perilaku OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Perawat kurang disiplin dalam bekerja.
3. Masih banyak perawat yang datang terlambat.
4. Banyak komplain dari konsumen terkait sikap perawat yang kurang ramah dan keterlambatan pemberian pelayanan kepada pasien.
5. Ketidakpuasan kerja yang ditandai dengan keluhan terhadap gaji, perbedaan masa promosi, beban kerja dan rekan kerja yang kurang mendukung satu sama lain.
6. Masih rendahnya komitmen organisasi dengan banyaknya perawat yang keluar dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kurangnya interaksi antara perawat dan Kepala Perawat sebagai atasan langsung.
8. Karakteristik pekerjaan yang kurang sesuai dengan keahlian perawat.
9. Beberapa perawat memiliki karakteristik personal bawaan yang sulit diubah.

## C. Pembatasan Masalah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi OCB karyawan dalam sebuah perusahaan, diantaranya kemampuan karyawan, keterampilan karyawan,

kepuasan kerja, kepribadian karyawan, komitmen organisasi, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, karakteristik tugas dan lain-lain. Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan batasan permasalahan agar dalam permasalahan dalam penelitian pembahasan dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Berdasarkan hasil pra *survey* yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi menjadi dua faktor penyebab tidak teraplikasinya perilaku OCB pada perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, maka peneliti memfokuskan masalah pada pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organization citizenship behavior* (OCB) Perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?

## E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang disebutkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih lanjut dan memberikan informasi secara empris tentang:

1. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Seberapa besar pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## F. Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan di bidang manajemen khususnya dalam manajemen sumber daya manusia.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian uang diperoleh dapat berguna sebagai referensi atau bahan pembanding bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan OCB.

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perimbangan bagi para pengambil keputusan terhadap kebijakan tentang pengembangan OCB dalam organisasi.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

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

###### **a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Organ dan Ryan (1994), *organizational citizenship behavior* adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi/karyawan yang: tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukannya dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukannya, tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan dan merupakan perilaku karyawan yang tidak membutuhkan latihan terlebih dahulu untuk melaksanakannya.

Greenberg dan Baron (2003), mendefinisikan *OCB* sebagai tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya. Secara umum, ada tiga komponen utama *OCB*. Pertama, perilaku tersebut lebih dari ketentuan formal atau deskripsi pekerjaan yang telah ditentukan. Kedua, tindakan tersebut tidak memerlukan latihan (bersifat alami), dengan kata lain, orang melakukan tindakan tersebut dengan sukarela. Ketiga, tindakan tersebut tidak dihargai dengan imbalan formal oleh organisasi.

Menurut Robbins dan Judge (2008) fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki OCB yang baik akan mempengaruhi kinerja menjadi lebih baik dari organisasi yang lain. OCB adalah suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi yang dilakukan sukarela diluar deskripsi kerja yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi.

### **b. Dimensi OCB**

Menurut Organ (1997) OCB terdiri dari lima dimensi, yaitu :

#### a) *Altruism*

Perilaku membantu meringankan yang ditujukan kepada individu dalam organisasi. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang lebih berat, membantu memberikan arahan kepada karyawan baru yang padahal itu bukan merupakan kewajibannya, menggantikan pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan untuk hadir.

#### b) *Courtesy*

Membantu mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mempertimbangkan dampak dari tindakan yang akan dilakukannya terhadap rekan kerjanya, memberi konsultasi dan informasi yang diperlukan kepada rekan kerja, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, serta menghargai hak dan privasi mereka.

c) *Sportsmanship*

Toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak nyaman yang terjadi di tempat kerja tanpa mengeluh. Contoh perilaku dari dimensi ini adalah karyawan tidak menghabiskan waktu untuk mengeluhkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan maupun lingkungan kerjanya, tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi di organisasi, mampu mengambil sisi positif dari kondisi yang terjadi.

d) *Civic virtue*

Terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi. Tidak hanya aktif dalam mengemukakan pendapat tetapi aktif menghadiri pertemuan-pertemuan dan terus mengikuti perkembangan isu-isu yang terjadi di organisasi. Mengambil inisiatif rekomendasi atau saran inovatif untuk meningkatkan kualitas organisasi.

e) *Conscientiousness*

Melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi melampaui persyaratan minimal yang dibutuhkan. Contoh perilaku dari dimensi ini diantaranya adalah mematuhi peraturan-peraturan di organisasi meskipun tidak ada yang mengawasi, selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak membuang-buang waktu kerja, membersihkan dan merapikan tempat atau peralatan bekerja setelah digunakan, ikut memelihara sumber daya dan hal-hal yang berkaitan dengan pemeliharaan internal.

### c. Motif-motif yang mendasari OCB

Seperti halnya sebagian perilaku yang lain, OCB tidak ditentukan oleh satu faktor, namun terdapat banyak faktor penyebab yang mendasari terbentuknya OCB. Salah satu alasan yang mendasari terbentuknya OCB pada seseorang adalah unsur motif. Menurut McCleland (1985), individu memiliki tiga tingkatan motif, yaitu:

#### 1) Motif berprestasi

Motif ini mendorong individu untuk menunjukkan suatu standar keunggulan (*excellency*), mencari prestasi dari suatu tugas, kesempatan atau kompetisi. Ketika prestasi menjadi motif, OCB muncul karena perilaku tersebut dipandang perlu untuk keberhasilan tugas. Perilaku seperti menolong orang lain, membicarakan perubahan dapat mempengaruhi orang lain, berusaha untuk tidak mengeluh, berpartisipasi dalam rapat unit merupakan hal-hal yang dianggap kritis terhadap keseluruhan prestasi tugas.

#### 2) Motif afiliasi

Motif ini mendorong individu untuk mewujudkan, memperbaiki dan memelihara hubungan dengan orang lain, adanya hasrat akan hubungan persahabatan dan kedekatan personal. Seseorang yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan OCB karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerja sama.

### 3) Motif kekuasaan

Motif ini mendorong individu untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain, kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dengan cara yang diingikan. Seseorang yang berorientasi pada kekuasaan menganggap OCB merupakan alat untuk mendapatkan kekuasaan dan status dalam organisasi.

## 2. Kepuasan Kerja

### a. Pengertian Kepuasan Kerja

Dalam dunia kerja, kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pekerja. Seorang pekerja yang merasa puas dalam pekerjaannya akan membawa dampak yang positif dalam banyak hal, salah satunya adalah menurunnya keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, seperti yang didefinisikan oleh Kreitner dan Kinicki (2004), bahwa kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relatif puas

dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya.

Robbins (2008) mengemukakan bahwa variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja adalah: "*Mentality challenging, equitable rewards, supportive working condition, and supportive colleagues*". *Mentality Challenging* (kerja yang secara mental menantang), karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. *Equitable rewards* (ganjaran yang pantas), karyawan menginginkan system upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapan mereka. *Supportive working* (kondisi kerja yang mendukung), karyawan sangat memperhatikan faktor-faktor lingkungan kerja seperti kenyamanan bekerja. Studi fisik mengatakan bahwa karyawan lebih suka lingkungan fisik yang tidak berbahaya dan nyaman. *Supportive colleagues* (rekan kerja yang mendukung), karyawan tidak hanya membutuhkan uang dan sesuatu yang dapat diukur. Pada dasarnya karyawan membutuhkan teman sebagai interaksi sosial dan bahkan pimpinan yang dapat bekerja sama dengan karyawan.

## b. Mengukur Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Robbins (2008) yaitu:

1) Pembayaran Gaji atau Upah

Sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Pegawai menginginkan sistem upah yang dipersepsikan adil, tidak meragukan dan segaris dengan harapannya.

2) Pekerjaan itu Sendiri

Dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilan, kebebasan serta umpan balik. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan. Namun pekerjaan yang terlalu menantang dapat menyebabkan frustasi dan perasaan gagal.

3) Rekan Kerja

Tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Bagi kebanyakan pegawai, kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena

itu mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

4) Kesempatan Promosi

Pada saat dipromosikan pegawai pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan keahlian, kemampuan serta tanggungjawab. Sebagian besar pegawai merasa positif jika dipromosikan. Dengan promosi memungkinkan organisasi untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian pegawai setinggi mungkin.

5) Pengawasan (Supervisi)

Kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Supervisi mempunyai peran yang penting dalam suatu organisasi karena berhubungan dengan pegawai secara langsung dan mempengaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Pada umumnya pegawai lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

**c. Konsekuensi dari Ketidakpuasan dan Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja karyawan memberikan sejumlah konsekuensi ketika karyawan puas dengan pekerjaan mereka dan juga konsekuensi ketika karyawan tidak puas dari pekerjaan mereka. Ketidakpuasan kerja yang dialami oleh karyawan dapat ditunjukkan dalam beberapa perilaku, Robbins dan Judge (2008) menjelaskan beberapa konsekuensi dari ketidakpuasan kerja dalam sebuah kerangka sebagai berikut :

- 1) Keluar (*exit*), perilaku yang ditujukan untuk meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.
- 2) Aspirasi (*voice*), perilaku yang ditujukan dengan secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.
- 3) Kesetiaan (*loyalty*), secara pasif tetapi optimistis menunggu membaiknya kondisi, termasuk membela organisasi dan manajemennya untuk melakukan perbaikan atau hal-hal yang seharusnya dilakukan.
- 4) Pengabaian (*neglect*), secara pasif membiarkan kondisi menjadi lebih buruk, termasuk ketidakhadiran atau keterlambatan yang terus-menerus, kurangnya usaha dan meningkatnya angka kesalahan.

### **3. Komitmen Organisasi**

#### **a. Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Robbins dan Judge (2008) didefinisikan sebagai keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu. Komitmen organisasional yang tinggi berarti

memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Dalam organisasi sekolah guru merupakan tenaga profesional yang berhadapan langsung dengan siswa, maka guru dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik mampu menjalankan berbagai kebijakan dengan tujuan-tujuan tertentu dan mempunyai komitmen yang kuat terhadap tempat dia bekerja.

Menurut Griffin (2004) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Luthans (1995), komitmen organisasi didefinisikan sebagai: keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu; keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

### **b. Dimensi Komitmen Organisasi**

Allen dan Mayer dalam Greenberg dan Baron (2003) mengemukakan tiga dimensi komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

1) Komitmen afektif (*affective commitment*):

Mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi. Komitmen afektif seseorang akan menjadi lebih kuat bila pengalamannya dalam suatu organisasi konsisten dengan harapan-harapan dan memuaskan kebutuhan dasarnya dan sebaliknya. Komitmen afektif menunjukkan kuatnya keinginan seseorang untuk terus bekerja bagi suatu organisasi karena ia memang setuju dengan organisasi itu dan memang berkeinginan melakukannya. Pegawai yang mempunyai komitmen afektif yang kuat tetap bekerja dengan perusahaan karena mereka menginginkan untuk bekerja di perusahaan itu.

2) Komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*):

Komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit. Konsep *side-bets orientation* yang menekankan pada sumbangan seseorang yang sewaktu-waktu dapat hilang jika orang itu meninggalkan organisasi. Tindakan meninggalkan organisasi menjadi sesuatu yang beresiko tinggi karena orang merasa takut akan kehilangan sumbangan yang mereka tanamkan pada organisasi itu dan menyadari bahwa mereka tak mungkin mencari gantinya.

3) Komitmen normatif (*normative commitment*):

Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

## B. Penelitian yang Relevan

Penelitian oleh Wulandari pada tahun 2015 dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*, yang ditunjukkan dari hasil regresi  $\beta=0,409$  dan nilai signifikansi 0,000; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,01 ( $0,000<0,01$ ), dan  $(\Delta R^2)$  0,241; (2) Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*, yang ditunjukkan dari hasil regresi  $\beta=0,510$ , dan nilai signifikansi 0,000; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,01 ( $0,000<0,01$ ), dan  $(\Delta R^2)$  0,132; (3) kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*, yang ditunjukkan dari hasil uji regresi bahwa kepuasan kerja  $\beta=0,258$  ( $**p<0,01$ ;  $p=0,000$ ) dan komitmen organisasi  $\beta=0,433$  ( $**p<0,01$ ;  $p=0,000$ ). Kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk menjelaskan *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat sebesar  $(\Delta R^2)$  0,288.

Penelitian oleh Chun-Cheng Huang, Ching-Sing You dan Ming-Tien Tsai tahun 2012 dengan judul *A Multidimensional Analysis Of Ethical Climate, Job Satisfaction, Organizational Comitment, And Organizational Citizenship Behavior* yang mendistribusikan kuesioner kepada 450 orang perawat menghasilkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap OCB sedangkan tiga komponen dari komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriana, dkk pada tahun 2013 dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat Rumah Sakit Darmayu Ponorogo, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kompensasi terhadap OCB yaitu sebesar 0,281. Terdapat pengaruh positif kepuasan kerja dan OCB sebesar 0,599. Dijelaskan bahwa rasa puas sebagai perawat adalah cukup tinggi pada kelima aspek kecuali aspek perasaan senang terhadap pembayaran. Pada aspek ini, proporsi perawat yang merasa senang dengan pembayaran yang diterima adalah lebih kecil bahkan persentase yang merasa sangat senang hanya berkisar 10%. Perasaan puas bekerja sebagai perawat lebih banyak karena rasa senang terhadap pekerjaan itu sendiri, kesempatan memperoleh promosi, kondisi lingkungan kerja dan rekan kerja.

### C. Kerangka Berpikir

#### 1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Dalam dunia kerja, kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pekerja. Menurut Robbins dan Judge (2008) merupakan hal yang logis untuk menganggap bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama utama dari perilaku OCB karyawan. Dalam hal ini perawat yang puas dalam pekerjaannya yang dilengkapi dengan kepuasan terhadap gaji yang didapat akan mendorong perawat untuk bekerja melebihi standar perusahaan (*conscientiouness*). Kepuasan terhadap sikap atasan akan mendorong perawat untuk bersikap toleransi pada keadaan rumah sakit (*sportsmanship*). Kesempatan untuk memperoleh jabatan yang lebih baik (promosi) akan mendorong perawat untuk lebih bertanggung jawab pada organisasi (*civic virtue*). Selain itu, rekan kerja yang menyenangkan dapat menciptakan hubungan yang baik sesama perawat, meminimalisir konflik atau masalah antar perawat (*courtesy*) dan mereka tidak akan ragu untuk membantu satu sama lain (*altruism*).

Hal ini diperkuat dengan penelitian dari Puspita (2013) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), budaya berpengaruh positif dan signifikan organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kepuasan kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Tingkat kepuasan kerja perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sendiri dinilai relatif rendah. Ketidakpuasan bukan hanya dari faktor pendapatan namun juga faktor lain seperti rekan kerja dan lingkungan rumah sakit. Ketidakpuasan tersebut diyakini memberikan pengaruh terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

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

Dalam mencapai apapun yang menjadi tujuan organisasi, karyawan harus memiliki sebuah komitmen dan perilaku yang baik. Komitmen organisasi menunjuk pada pengidentifikasi dengan tujuan organisasi dan ketertarikan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tempat karyawan bekerja. Perawat yang memiliki komitmen afektif tidak akan segan untuk membantu rekan kerja lainnya (*altruism*), mematuhi semua peraturan yang ada di rumah sakit tanpa adanya pengawasan sekalipun (*conscientiousness*), dan se bisa mungkin menjaga hubungan baik antar sesama rekan kerja (*courtesy*). Saat perawat merasa sangat yakin terhadap apa yang dilakukan oleh rumah sakit untuk dicapai atau dengan kata lain memiliki komitmen normatif, maka perawat akan lebih merasa termotivasi untuk datang dan memberikan kontribusi terhadap rumah sakit (*civic virtue*). Disisi lain perawat dengan komitmen berkelanjutan akan menoleransi situasi dan kondisi yang terjadi di rumah sakit tanpa mengeluh (*sportsmanship*).

Sesuai dengan penelitian Wahyuningsih (2009) yang meneliti pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship*

*behavior* karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *OCB*. Komitmen perawat terhadap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah masih tergolong kurang dilihat dari masih banyaknya perawat yang memilih untuk keluar dari pekerjaan tersebut yang dikarenakan oleh faktor-faktor tertentu. Kondisi seperti ini diyakini akan memberikan pengaruh terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* (*OCB*) perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### **3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

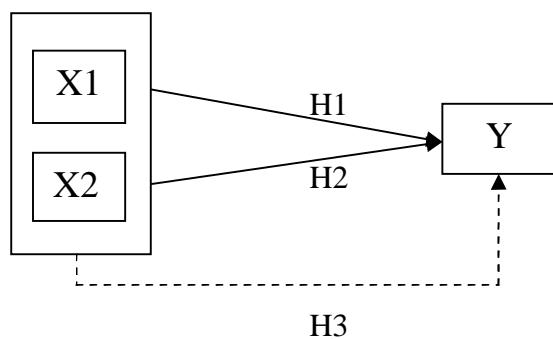
Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995). Maka dari itu, untuk memunculkan *OCB* pada perawat tentunya perawat harus mempunyai kepuasan kerja dan memiliki komitmen yang tinggi.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Qamar (2012) menyatakan kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap *OCB*. Seluruh dimensi *OCB* (*altruism, sportsmanship, courtesy, civic virtue* dan *conscientiousness*) secara positif

dan signifikan berhubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

#### **D. Paradigma Penelitian**

Berdasarkan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap OCB, maka paradigma penelitian ini ditunjukkan oleh gambar berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

H1 : Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

H2 : Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

H3 : Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

#### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban yang masih bersifat teoritis, titik tolak dalam merumuskan hipotesis adalah dari rumusan masalah. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub> : Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

H<sub>2</sub> : Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

H<sub>3</sub> : Kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap OCB perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang akan digunakan untuk menganalisis pengaruh antar variabel dinyatakan dengan angka. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian asosiatif kausal karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik yang digunakan dalam pengambilan datanya yaitu menggunakan angket yang berupa sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Jalan KH. Ahmad Dahlan Nomor 20 Yogyakarta 55122. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2015.

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Variabel Terikat**

Variabel terikat/dependen yang terkait dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam hal ini yang dimaksud

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku perawat yang melebihi apa yang distandardkan yang secara eksplisit tidak diakui oleh sistem penghargaan formal. Indikator yang digunakan untuk mengukur OCB yaitu mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), bertindak melebihi kewajibannya (*conscientiouness*), sikap sportif (*sportsmanship*), menjaga hubungan baik dengan rekan kerja (*courtesy*) dan ikut berperan aktif untuk kemajuan rumah sakit (*civic virtue*).

## **2. Variabel Bebas**

Variabel bebas/independen yang terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

### a. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya. Perasaan senang atau tidak tersebut diukur dari indikator-indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, supervisi, rekan kerja, promosi dan pembayaran gaji.

### b. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi didefinisikan sebagai sikap perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang mencerminkan keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya, sejauh mana perawat mengenal dan terikat pada organisasinya, yang diukur dari tiga

dimensi, yaitu: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro, 2003). Populasi pada penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sejumlah 230 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menentukan sampel dari suatu populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui jumlah n. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling*, yaitu dengan metode pemilihan sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut rekomendasi dari Hair, Anderson, Tatham & Black (1998) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomanya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Dalam penelitian ini terdapat 31 item variabel dependen dan independen, maka jumlah sampel yang diambil adalah  $31 \times 5$  yaitu 155 sampel.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini responden hanya menjawab dengan cara memberi tanda tertentu pada alternatif jawaban yang disediakan. Pertanyaan menyangkut variabel kepuasan kerja, komitmen kerja dan OCB. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan rentang skor 1-5 yang telah dipergunakan dalam penelitian sebelumnya dan telah diuji validitasnya, dengan indeks sebagai berikut :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = cukup setuju

4 = setuju

5 = sangat setuju

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi angket yang telah dipergunakan dalam penelitian sebelumnya dan telah dipublikasikan di jurnal internasional. OCB diukur dengan angket yang dikembangkan oleh Niehoff dan Moorman (1993). Dengan contoh pertanyaan “Saya membantu pekerjaan rekan yang sedang absen”. Kepuasan kerja diukur dengan instrument yang

dikembangkan oleh Cellucci & DeVries (1978), dengan contoh pertanyaan “Gaji yang saya dapatkan di rumah sakit lebih baik dari pada kompetitor lain”. Komitmen organisasi diukur berdasarkan angket yang dipergunakan oleh Meyer & Allen (1984), dengan contoh pertanyaan “Saya merasa mempunyai banyak pertimbangan untuk meninggalkan rumah sakit ini”. Kisi-kisi instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel (Sumber)	Dimensi	Butir Pertanyaan
1.	OCB (Niehoff dan Moorman, 1993)	<i>Altruism</i>	1,2
		<i>Sportsmanship</i>	3,4
		<i>Courtesy</i>	5,6
		<i>Civic virtue</i>	7,8
		<i>Conscientiosness</i>	9,10
2.	Kepuasan Kerja (Cellucci & DeVries dalam Huang, 2012)	Pengawasan (supervisi)	1,2,3,4
		Rekan kerja	5,6,7,8
		Gaji	9,10,11
		Kesempatan promosi	12,13
		Pekerjaan itu sendiri	14,15,16
3.	Komitmen Organisasi (Meyer & Allen dalam Huang, 2012)	<i>Continuance commitment</i>	1,2,3,4
		<i>Normative commitment</i>	5,6,7
		<i>Affective commitment</i>	8,9,10

## G. Uji Coba Instrumen

Kuesioner dapat digunakan setelah diuji terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun merupakan hasil yang baik, karena akan berpengaruh terhadap benar tidaknya data dan menentukan kualitas hasil pada suatu penelitian. Uji coba dalam penelitian ini adalah:

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Pengujian ini dilakukan dengan mengajukan butir-butir pertanyaan kuesioner yang nantinya akan diberikan kepada responden. Setelah mendapat data dari responden kemudian dilakukan uji *construct validity* dengan menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Butir-butir pertanyaan yang mempunyai *factor loading* yang valid yaitu  $\geq 0,50$  menunjukkan bahwa indikator-indikator yang ada merupakan satu kesatuan alat ukur yang mengukur suatu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya dapat diprediksi. Item-item yang mengukur konsep yang sama akan memiliki korelasi yang tinggi dan berkorelasi rendah dengan item-item yang mengukur konsep yang berbeda (Ghozali, 2011).

Tinggi rendahnya validitas suatu instrumen kuesioner dapat diukur melalui faktor loading dengan bantuan *SPSS 20.00 for Windows*. *Factor loading* adalah korelasi item-item pertanyaan dengan konstruk yang diukurnya. Jika nilai *factor loading* lebih besar atau sama dengan 0,5 ( $\geq 0,5$ ) maka indikator yang dimaksud valid dan berarti bahwa indikator tersebut signifikan dalam mengukur suatu konstruk (Anderson dan Garbing, 1988).

Untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel digunakan *Uji Bartlett Test of Sphericity*. Jika hasilnya signifikan  $\geq 0,5$  berarti matrik korelasi memiliki korelasi signifikan dengan sejumlah variabel. Uji validitas penelitian ini meliputi *convergent validity* dan *divergent validity*.

a. *Convergent Validity*

*Convergent validity* diukur berdasarkan nilai faktor loading dan AVE. *Convergent validity* digunakan untuk mengecek nilai loading item pertanyaan untuk masing-masing konstruk. Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE diatas 0,5. Hasil *factor loading* dari ketiga variabel ini dapat ditunjukkan dalam lampiran 4 halaman 81.

Dalam penelitian ini terdapat 5 item yang dinyatakan tidak valid yaitu OCB item 10, kepuasan kerja item 16 dan komitmen organisasi item 4, 6, 10 dikarenakan nilai *factor loading* kurang dari 0,5. Sehingga 31 item pertanyaan yang dinyatakan valid yang akan di analisis lebih lanjut.

Nilai *loading factor* tiap item variabel OCB adalah antara 0,654 sampai 0,871. Nilai *loading factor* tiap item variabel kepuasan kerja adalah antara 0,574 sampai 0,794. Nilai *loading factor* untuk tiap item komitmen organisasi adalah antara 0,575 sampai 0,688. Sehingga dapat disimpulkan semua variabel item variabel konsisten dengan apa yang dinyatakan Anderson and Gerbings (1986). 31 item pertanyaan yang dinyatakan valid akan di analisis lebih lanjut. Nilai AVE dapat dilihat

pada Tabel 5. AVE dari OCB adalah 0,765, kepuasan kerja 0,693 dan komitmen organisasi 0,637 adalah lebih dari 0,5. Oleh sebab itu konsistensi internal konstruk dapat diterima (Fornell dan Larker, 1981).

Analisis korelasi menunjukkan tentang derajat (seberapa kuat) hubungan antara 2 variabel atau lebih. Koefisien korelasi ( 0,00 - 1,99 = sangat rendah, 0,200 - 0,399 = rendah, 0,400 – 0,599 = sedang, 0,600 – 0,799 = kuat, 0,800 – 1,000 = sangat kuat) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuat hubungan antar variabel tersebut (Spearman, 1904). Dari Tabel 5 dapat disimpulkan OCB sebagai variabel dependen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (0.541\*\*, \*\*p<0.01, sedang) (Spearman, 1904). Begitu pula OCB berhubungan positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (0.485\*\*, \*\*p<0.01, sedang) (Spearman, 1904). Ringkasan hasil uji validitas instrumen ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. *Mean, Standard Deviation (SD), AVE, Correlations dan Cronbach Alpha*

	Mean	Std. Deviation	AVE	1	2	3	4	5	6	7
1 JENISKELAMIN	1,7875	,41036	-							
2 USIA	2,5188	1,35967	-	-,060						
3 PENDIDIKAN	2,1313	,43613	-	-,159*	,086					
4 LAMAKERJA	2,0313	1,30515	-	-,023	,902**	-,018				
5 OCB	3,9521	,38361	0,765	,081	,017	,130	-,054	<b>(0,915)</b>		
6 KP	3,9629	,36719	0,693	,025	,020	,135	-,033	,541**	<b>(0,916)</b>	
7 KO	3,9134	,39575	0,637	,030	,156*	,176*	,096	,485**	,625**	<b>(0,787)</b>

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

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

b. *Divergent Validity*

*Divergent validity* diukur berdasarkan *correlation matrix* dan *discriminant validity*. *Discriminant validity* meliputi nilai korelasi dan reliabilitas diantara dua konstruk yang digunakan untuk menaksir konstruk mana yang saling tumpah tindih. Nilai *discriminant validity* harus kurang dari 0.85 (Campell dan Fiske, 1959). Nilai diskriminan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6. *Average Variance Extracted, Square Correlation and Dicsriminant Validity*

Variabel	1	2	3
1. OCB	<b>,765</b>	,292	,235
2. Kepuasan Kerja	,590	<b>,693</b>	,390
3. Komitmen Organisasi	,571	,736	<b>,637</b>

Sumber: Data diolah tahun 2015

Nilai AVE ditunjukkan pada angka bercetak tebal

*Dicsriminant Validity* ditunjukkan pada sisi kiri nilai AVE

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias dan menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen (Sekaran, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bilamana dicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama akan menghasilkan data yang sama dengan asumsi tidak terdapat perubahan psikologis terhadap responden. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan

bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel latennya. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dalam ilmu statistik *Cronbach Alpha* adalah sebuah koefisien dari konsistensi internal. Ini biasanya digunakan untuk menguji reliabilitas. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai  $Cronbach Alpha > 0,60$  (Cronbach, 1991). Pengujian reliabilitas dalam penilitian ini dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai  $Cronbach Alpha > 0,70$  (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas kuesioner disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
OCB	0,915	Reliabel, Sangat Tinggi
Kepuasan Kerja	0,916	Reliabel, Sangat Tinggi
Komitmen	0,787	Reliabel, Tinggi
Organisasi		

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dan tiga variabel yang akan diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai  $Cronbach Alpha > 0,70$  (Imam Ghozali, 2011).

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung. Statistik deskripsi memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, median, modus. Cara pengkategorian data tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Tinggi =  $\text{mean} + 1 \text{ SD} \leq X$
- b. Sedang =  $\text{mean} - 1 \text{ SD} \leq X < \text{mean} + 1 \text{ SD}$
- c. Rendah =  $X < \text{mean} - 1 \text{ SD}$

### 2. Pengujian Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, uji linieritas dan uji mulyikolinearitas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, sehingga uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati

normal (Stephens, 1974). Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov-Smirnov* (Hazewinkel, 2001). Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Pengujian normalitas dalam penitian ini dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Azwar, 2000). Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikasi *linearity* kurang dari 0,05 dan *deviation from linearity* lebih dari 0,05.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Dalam penelitian ini untuk multikolonieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel

independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya (Ghozali, 2011). Berdasarkan nilai *cut off* yang sering dipakai, nilai *tolerance* < 0.10 dan nilai VIF > 10 menunjukkan adanya multikolonieritas, begitu pula sebaliknya (Frisch dalam Strom, 1998).

## I. Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB). Persamaan regresinya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + R$$

Keterangan:

$Y$	= <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)
$\alpha$	= Konstanta
$\beta_1$	= Koefisien regresi dari kepuasan kerja
$\beta_2$	= Koefisien regresi dari komitmen organisasi
$X_1$	= Kepuasan kerja
$X_2$	= Komitmen organisasi
$R$	= Residual

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Steel dan Yorrie, 1960). Nilai ( $R^2$ ) dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambah kedalam model. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan dalam presentase yang nilainya berkisar antara  $0 < R^2 < 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian yang terkumpul diolah dan dianalisis dalam bab ini.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi gambaran umum obyek penelitian, analisis deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis. Analisis ini digunakan sesuai dengan perumusan model dan permasalahan yang ada. Selain analisis tersebut pada bab ini akan menyajikan karakteristik responden, pengkategorian variabel penelitian, pengujian prasyarat analisis, dan pembahasan.

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah awalnya didirikan berupa klinik sederhana pada tanggal 15 Februari 1923 di kampung Jagang Notoprajan Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum *dhuafa*'. Didirikan atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan perkembangan jaman, pada sekitar era tahun 1980-an nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Pada tahun 1928 perkembangan klinik semakin bertambah besar dan berkembang menjadi poliklinik PKO Muhammadiyah. Lokasi juga harus

lebih luas dan perlu dipindahkan ke tempat yang lebih memadai dengan menyewa sebuah bangunan di Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Delapan tahun kemudian, tepatnya pada tahun 1936 poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun 1970-an status klinik dan poliklinik berubah menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta hingga saat ini.

Misi yang dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah menjadi rumah sakit Islam yang berdasar pada Al Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW, dan sebagai rujukan terpercaya di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah dengan kualitas pelayanan kesehatan yang Islami, profesional, cepat, nyaman dan bermutu, setara dengan kualitas pelayanan rumah sakit-rumah sakit terkemuka di Indonesia dan Asia. Sedangkan misi dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan derajad kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan pemeliharaan, pencegahan, pengobatan, pemulihan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan.
2. Mewujudkan peningkatan mutu bagi tenaga kesehatan melalui sarana pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara profesional dan sesuai tuntunan ajaran Islam.

3. Mewujudkan *da'wah* Islam, *amar ma'ruf nahi munkar* di bidang kesehatan dengan senantiasa menjaga tali silaturrahim, sebagai bagian dari *da'wah* Muhammadiyah.

## B. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara menyebar kuesioner kepada perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kuesioner terkait tentang variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan OCB. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Jumlah sampel diambil berdasarkan Hair dkk (1998) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Bila dalam penelitian ini terdapat 31 indikator dependen dan independen, maka jumlah minimal sampel yang harus diambil adalah sebesar 155 sampel. Jumlah item dalam penelitian ini adalah 36 pertanyaan, akan tetapi dikarenakan ada 5 item dinyatakan gugur, maka item pertanyaan menjadi 31 item.

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir dan lama bekerja.

1) Jenis Kelamin

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	34	21,3%
Perempuan	126	78,8%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden (21,3%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 126 responden (78,8%).

2) Usia Responden

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
20-25 tahun	45	28,1%
26-30 tahun	51	31,9%
31-35 tahun	18	11,3%
36-40 tahun	28	17,5%
>40 tahun	18	11,3%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 45 responden (28,1%) yang berusia antara 20-25 tahun, responden dengan usia 26-30 tahun sebanyak 51 responden (31,9%), responden dengan usia 31-35 tahun berjumlah 18 orang (11,3%), responden dengan

usia 36-40 tahun yaitu 28 responden (17,5%), sedangkan responden dengan usia diatas 40 tahun sebanyak 18 (11,3%). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah peserta pelatihan dengan rentan usia antara 26 hingga 30 tahun.

### 3) Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA	5	3,1%
Diploma	131	81,9%
Sarjana	24	15,0%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil jawaban responden terdapat 5 responden (3,1%) yang memiliki pendidikan terakhir SMA, sebanyak 131 responden (81,9%) memiliki pendidikan terakhir Diploma dan 24 responden yang memiliki pendidikan terakhir sebagai Sarjana. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Diploma.

### 4) Lama Bekerja

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1-5 tahun	82	51,3%
6-10 tahun	31	19,4%
11-15 tahun	18	11,3%
16-20 tahun	18	11,3%
>20 tahun	11	6,9%
Total	160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 82 responden (51,3%) yang memiliki masa kerja antara 1-5 tahun, 31 responden (19,4%) dengan masa kerja 6-10 tahun, 18 responden (11,3%) dengan masa kerja 11-15 tahun, 18 responden (11,3%) dengan masa kerja 16-20 tahun dan 11 responden (6,9%) untuk perawat dengan masa kerja lebih dari 20 tahun. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perawat dengan masa kerja antara 1-5 tahun.

#### b. Analisis Deskripsi Kategori Variabel

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

Hasil analisis deskriptif pada variabel OCB diperoleh nilai minimum sebesar 2,89, nilai maksimum sebesar 5,00, mean sebesar 3,9521 dan standard deviasi sebesar 0,38361. Selanjutnya data OCB dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk variabel OCB terdiri dari 9 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel penghargaan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 12. Kategorisasi Variabel OCB

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 4,33$	30	18,8%
Sedang	$3,56 \leq X < 4,33$	103	64,4%
Rendah	$X < 3,56$	27	16,9%
Jumlah		160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari tabel di atas terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian terhadap variabel OCB dalam kategori sedang yaitu sebanyak 103 responden (64,4%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel OCB dalam kategori tinggi sebanyak 30 responden (18,8%) dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel OCB dalam kategori rendah sebanyak 27 responden (16,9%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memiliki OCB yang sedang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## 2) Kepuasan Kerja

Hasil analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja diperoleh nilai minimum sebesar 3,07, nilai maksimum sebesar 5,00, mean sebesar 3,9629 dan standard deviasi sebesar 0,36719. Selanjutnya data kepuasan kerja dikategorikan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk variabel kepuasan kerja terdiri dari 15 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel kepuasan kerja disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 4,33$	27	16,9%
Sedang	$3,59 \leq X < 4,33$	112	70,0%
Rendah	$X < 3,59$	21	13,1%
Jumlah		160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 27 responden (16,9%) memberikan nilai tinggi pada variabel kepuasan kerja, responden yang memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja dalam kategori sedang sebanyak 112 responden (70,0%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja dalam kategori rendah sebanyak 21 responden (13,1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan kerja sedang.

### 3) Komitmen Organisasi

Hasil analisis deskriptif pada variabel komitmen organisasi diperoleh nilai minimum sebesar 2,14, nilai maksimum sebesar 5,00, mean sebesar 3,9134 dan standard deviasi sebesar 0,39575. Selanjutnya data komitmen organisasi dikategorikan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk variabel komitmen organisasi terdiri dari 7 pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, 4, dan 5. Kategorisasi untuk variabel komitmen organisasi disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Kategorisasi Variabel Komitmen Organisasi

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$X \geq 4,30$	20	12,5%
Sedang	$3,51 \leq X < 4,30$	121	75,6%
Rendah	$X < 3,51$	19	11,9%
Jumlah		160	100%

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 20 responden (17,1%) memberikan nilai tinggi pada variabel komitmen organisasi, responden yang memberikan penilaian terhadap variabel komitmen organisasi dalam kategori sedang sebanyak 121 responden (75,6%) dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel komitmen organisasi dalam kategori rendah sebanyak 19 responden (11,9%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki tingkat komitmen organisasi sedang.

## 2. Uji Prasyarat Analisis

Pengujian prasyarat analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolineritas. Uji prasyarat analisis menggunakan *SPSS 20.00 for Windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu

variabel–variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Uji statistik sederhana yang digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov Smirnov*. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada halaman 100 (terlampir). Dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada variabel OCB adalah 0,286, kepuasan kerja adalah 0,674 dan komitmen organisasi adalah 0,055 dan semuanya  $\geq 0,05$  maka dapat disimpulkan data tiap variabel tersebut berdistribusi normal (Hazewinkel, 2001).

#### b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum (Ghozali, 2011). Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi lebih besar dari 0,05. Data hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 15. Hasil Uji Linieritas**

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan kerja terhadap OCB	0,063	Linier
Komitmen organisasi terhadap OCB	0,267	Linier

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil uji linieritas di atas diketahui bahwa semua variabel independen memiliki hubungan yang linier dengan variabel dependen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah linier.

### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolininearitas dilakukan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda (Ghozali, 2011). Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji prasyarat multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 16. Hasil Uji Multikolinieritas**

Dimensi	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kepuasan kerja	0,602	1,661	Tidak terjadi multikolinieritas
Komitmen organisasi	0,602	1,661	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil data uji multikolonieritas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai nilai

*tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel kualitas pelatihan dan kondisi lingkungan pelatihan terhadap efektivitas pelatihan. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Berikut ini akan dibahas hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Tabel 17. Rangkuman Hasil Analisis Regresi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB.

Variabel	OCB			
	MODEL 1	MODEL 2	MODEL 3	MODEL 4
	Beta	Beta	Beta	Beta
JENIS KELAMIN	,111	,084	,078	,075
USIA	,314	,202	,172	,162
PENDIDIKAN	,114	,051	,040	,031
MASA KERJA	-,333	-,216	-,252	-,208
KP		,521***		,376***
KO			,473***	,237**
R <sup>2</sup>	,047	,310***	,258***	,343**
ΔR <sup>2</sup>	,047	,263***	,211***	,296***

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

\*\*\*p<0,001; \*\*p<0,01; \*p<0,05.

#### a. Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan progam *SPSS 20.00 for Windows* dalam penelitian ini

dapat dilihat pada tabel 16. Berdasarkan tabel 16, diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB sebesar ( $\beta$ ) 0,521 (\*\* $p<0.001$ ;  $p=0,000$ ). Kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan OCB sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,263\*\*. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima.

b. Uji Hipotesis II

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan progam *SPSS 20.00 for Windows* dapat dilihat pada tabel 16. Berdasarkan tabel tabel 16, diketahui bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB sebesar ( $\beta$ ) 0,473 (\*\* $p<0.001$ ;  $p=0,000$ ). Kontribusi komitmen organisasi untuk menjelaskan OCB sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,211\*\*\*. Maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima.

c. Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB

perawat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Ringkasan hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan progam *SPSS 20.00 for Windows* dapat dilihat pada tabel 16. Berdasarkan tabel tabel 16, diketahui bahwa kepuasan kerja ( $\beta$ ) 0,376 (\*\* $p<0.001$ ;  $p=0,000$ ) dan komitmen organisasi ( $\beta$ ) 0,237 (\*\* $p<0.01$ ;  $p=0,007$ ) berpengaruh positif terhadap OCB. Kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk menjelaskan OCB sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,296\*\*\*. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Tabel 18. Ringkasan Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1.	Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.	Terbukti
2.	Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.	Terbukti
3.	Kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.	Terbukti

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

## C. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja dan OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dapat dijelaskan

dengan beberapa faktor. Skor tertinggi indikator variabel kepuasan kerja terdapat pada indikator pengawasan (supervisi). Yang dimaksud supervisi disini adalah Manajer Keperawatan atau Kepala Perawat. Manajer Keperawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berlaku adil terhadap semua perawat. Tidak ada diskriminasi baik terhadap perawat *senior* maupun *junior* sehingga dapat meminimalisir terjadinya konflik antar perawat satu dengan yang lain mapun dengan atasan mereka (*courtesy*).

Manajer Keperawatan tidak jarang memberikan semangat dan motivasi kepada perawat untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Sikap atasan yang perhatian dan peduli tersebut dapat meningkatkan sikap toleransi perawat dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi di rumah sakit (*sportmanship*). Dan perawat juga tidak akan sungkan untuk ikut perperan aktif dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak rumah sakit (*civic virtue*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fitriana, dkk (2013) dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap OCB. Perawat yang puas dalam pelaksanaan pekerjaan seperti pelaksanaan tugas dan kerja yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian, pekerjaan yang dilaksanakan memberi kesempatan kepada perawat untuk belajar serta menerima tanggung jawab, demikian pula hubungan kerja diantara perawat seperti, pemberian dukungan, rekan kerja yang selalu bersedia mendiskusikan

teknis pekerjaan dan bersedia membantu secara teknis pelaksanaan pekerjaan akan mendorong OCB perawat menjadi semakin baik.

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

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB dapat dijelaskan dengan beberapa faktor. Skor tertinggi indikator variabel komitmen organisasi terdapat pada indikator komitmen berkelanjutan (*continuence commitment*). Perawat yang membutuhkan untuk berada dalam Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta karena suatu keuntungan atau menghindari kerugian, lebih banyak menunjukkan sikap *extra role* atau peran ekstra (OCB) sebagai perawat yang baik dan melebihi apa yang menjadi kewajibannya (*intra role*). Mereka yang bekerja dengan motif mencari keuntungan atau mengharapkan sesuatu, ternyata lebih menunjukkan sikap bekerja lebih dari pekerjaan formalnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huang (2012) bahwa tiga komponen dari komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Komitmen organisasi menunjukkan adanya keinginan kuat dalam diri karyawan untuk tetap berada dalam suatu organisasi, komponen -komponen dalam komitmen organisasi seperti komponen afektif, komponen normatif dan komponen berkelanjutan melekat begitu kuat didalam diri perawat. Komponen afektif

dalam diri perawat adalah perasaan nyaman dalam rumah sakit yang merupakan hal yang penting, komitmen afektif dihasilkan dari pengalaman kerja, yaitu kebutuhan kepuasan karyawan untuk merasa nyaman di rumah sakit. Komitmen normatif merupakan representasi persetujuan dari perawat terhadap tujuan dan sasaran pihak rumah sakit serta sikap bersedia untuk menuju tujuan itu. Apabila perawat merasa sangat yakin terhadap apa yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk dicapai maka perawat akan lebih merasa termotivasi untuk datang dan memberikan kontribusi. Komitmen *continuance* merupakan komitmen yang diperoleh dari penghargaan yang bersifat materi. Ketiga komponen tersebut berpengaruh terhadap timbulnya OCB, pengaruh ini sangat kuat dengan nilai signifikansi 0,000 sangat jauh dibawah 0,05. Menumbuhkan komitmen organisasi dalam organisasi akan menumbuhkan dan meningkatkan OCB, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi. OCB secara tidak langsung juga akan meningkatkan produktivitas (Bateman & Organ dalam Steers, Porter, Bigley, 1996).

### 3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam penelitian ini secara bersamaan berpengaruh positif terhadap OCB. Menurut Shokrkon & Naami (2006) perawat yang memiliki OCB kuat, akan memiliki kinerja yang lebih baik. Untuk itu pihak rumah sakit sebenarnya memerlukan perawat yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, skor tertinggi variabel kepuasan kerja terdapat pada pengawasan (supervisi). Sedangkan skor tertinggi variabel komitmen organisasi adalah komitmen berkelanjutan. Ketika perawat mendapatkan perlakuan yang adil serta motivasi dari Manajer Keperawatan, diyakini akan meningkatkan kinerja perawat. Perawat akan bertahan, bekerja semaksimal mungkin dan mengejakan melebihi pekerjaan formalnya untuk mengharapkan gaji atau keuntungan lebih saat bekerja di rumah sakit karena mereka beranggapan tidak bisa mendapatkan pekerjaan yang lebih baik seandainya mereka keluar dari pekerjaannya saat ini. Dengan adanya kepuasan kerja dan keinginan untuk bertahan di rumah sakit akan meningkatkan perilaku OCB mereka.

Sehingga berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh dan disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Jadi, jika perawat sudah memiliki kepuasan kerja dalam dirinya baik puas terhadap gaji, promosi, rekan kerja, supervisi dan pekerjaan itu sendiri maka akan mendorong perawat untuk melakukan kinerjanya dengan baik, memberikan kontribusi terbaiknya sehingga dapat memunculkan perilaku OCB.
2. Komitmen organisasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh dan disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Jadi, jika perawat memiliki komitmen organisasi dalam dirinya maka mereka akan meningkatkan rasa kepedulian, kepemilikan yang kuat dan tanggung jawab terhadap organisasi. Sehingga bersedia melakukan

pekerjaan ekstra dan memunculkan kinerja yang baik demi kemajuan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Kepuasan kerja ( $X_1$ ) dan komitmen organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga dapat disimpulkan pula hipotesis ketiga diterima. Semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi, maka tinggi pula *organizational citizenship behavior* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebaiknya lebih meningkatkan kepuasan kerja perawat. Karena kepuasan kerja dari hasil analisis sebagian besar masih dalam kategori sedang (Mean= 3,9629). Terutama dalam hal pemberian gaji, sebaiknya dilakukan evaluasi terhadap sistem pemberian kompensasi (gaji, bonus, tunjangan) apakah sudah sesuai jika diterapkan pada situasi dan kondisi yang ada saat ini. Hal tersebut penting karena semakin tinggi tingkat kepuasan kerja perawat maka akan meningkatkan perilaku OCB.
2. Pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta juga sebaiknya meningkatkan komitmen perawat terhadap rumah sakit. Karena komitmen organisasi dari hasil analisis sebagian besar masih dalam kategori sedang (Mean= 3,9134). Terutama dalam komitmen yang

bersifat afektif, Kepala Perawat sebagai atasan langsung di tempat kerja sebaiknya memberikan dorongan dan motivasi terhadap perawat. Selain itu, pihak manajemen juga dapat meningkatkan komitmen afektif dengan lebih memberdayakan karyawan, memberikan keadilan kepada semua perawat misalnya dengan membakukan standarisasi pemberian promosi.

3. Hasil analisis terhadap variabel OCB masih dalam kategori sedang, perawat diharapkan dapat meningkatkan perilaku OCB sehingga visi dan misi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat tercapai. Terutama yang terkait dengan dimensi *courtesy* dan *sportsmanship*, perawat hendaknya dapat menjaga hubungan baik antara satu sam lain sehingga kinerja tim dan situasi kerja menjadi lebih kondusif. Perawat juga hendaknya dapat lebih menoleransi dan berpikir positif terhadap situasi dan kondisi yang ada di rumah sakit, serta tidak membesar-besarkan masalah yang terjadi didalamnya.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi OCB. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap OCB. Peneliti selanjutnya dapat mengambil jumlah sampel yang lebih besar dari pada sampel yang ada dalam penelitian ini sehingga penelitian selanjutnya akan lebih valid.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.C., & D.R., Gerbing, (1988), Structural equation modeling in practice: A Review and recommended two step approach, *Psychological bulletin*, 103, 411-423
- Campel, D.T., & Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod-matrix. *Phsyco logical Bulletin.*, 56. 81- 105.
- Cronbach, L.J., (1991). Methodological study-a personal retrospective, in Brennan, Robert, L., 2001, an essay on the history and future of reliability from the perspective of replications. *Journal of Educational Measurement*, 38.
- Darmawati, Arum., Hidayati, L.N., Herlina,. (2010). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Ekonomika*. Vol. 9, No. 1
- Fitrianasari, Diana. Nimran, Umar. Utami, Hamidah Nayati. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Jurnal Profit Volume 7 No.1 Universitas Brawijaya*
- Fisher, F.M. (1970) “ Test of Equality between Sets of Coefficients in two linear regressions : An Expository Note. *Econometrica: Journal of The Econometric Society*, 361-366.
- Fornell & Larcker (1981). “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error”. *Journal of Marketing Research*, 18 (February), 39-50.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gosset, W. S. (1958). “*Student’s Collected Papers*”. Published for the Biometrika Trustees at University Press
- Greenberg, J., Baron, R.A. (2003), *Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey: Prentice-Hall International
- Griffin, R.W. (2004), *Management 7th edition*. Massachusetts: Houghton Mifflin Company
- Hair, J.E. Jr. R. E., Anderson, R. L. Tatham & W. C. Black, 1998. *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall International. Inc., New Jersey

- Hazewinkel, Michiel ed. (2001). "Kolmogorov-Smirnov test", *Encyclopedia of Mathematics*. Springer, ISBN 978-1-55608-010-4.
- Huang, C., You, C., Tsai, M. (2012). *A Multidimensional Analysis Of Ethical Climate, Job Satisfaction, Organizational Comitment, And Organizational Citizenship Behavior*. Asia University
- Jasovsky, Deborah. (2001). *The Effect Of Occupational Image On The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, And Organizational Commitment Among Hospital Staff Nurses*. State University of New Jersey
- Krietner, R. & Kinicki, R. (2004). *Organizational Behavior*. 6th edition. McGrawHill
- Kuehn, Kermit W. dan Yousef Al-Busaidi. (2002). *Citizenship Behavior In-non Western Context : An Examination of The Roof Satisfaction, Commitment and Job Characteristic On Self- Reported OC*, IJCM. Vol. 12. No 2
- Kuncoro, M. (2003). Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. McGrawHill
- Meyer , J.P. & Allen, N.J. (1993) .The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal Of Occupational Psychology*. Vol.63. hal.1-18.
- McCcelland, D.C. (1985). *Human Motivation*. Glenview. IL Scott Foresman.
- Morrison, Elizabeth Wolfe. (1994). Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior : The Importance of The Employe's Perspective. *Academy of Management Journal*. Vol.37. No.6. hal.1543-1567
- Nawawi. (1998). *Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Jakarta: Prehalindo
- Niehoff, P. B., and Moorman, R. H. (1993). Justice As A Mediator The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*. Vol. 36, No. 3
- Organ. D.W. (1997). *Organizational Behaviour Citizenship: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books: Lexington, MA

- Organ, D. W., and Ryan, K. (1994). A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*. Vol. 48
- Prabowo, Adhityo. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi tidak dipublikasikan*
- Puspita, Dyah. (2013). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1
- Qamar, Nida. (2012). Job Satisfaction And Organizational Commitment As Antecedents Of Organizational Citizenship Behavior. *IJCMB*. Vol. 4, No. 7
- Robbins, S. & Judge, T. (2008). *Organizational Behavior*. 12th edition. Prentice Hall
- Robbins, Stephen dan Timothy A. Judge. (2008). *Organizational Behaviour Edisi 12*, buku 2. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Sani, Achmad. (2013). Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*. Vol. 8, No. 15
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Shokrkon, H and Naami, A. (2006). The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvas Factory Workers. *Journal of Education and Psychology*. vol. 3, No. 2, PP. 39-52.
- Spearman, C. (1904). “General Intelligence, “ Objective Determined and Measured. *The American Journal of Psychology*, 15(2), 201-292.
- Steel, R. G. D, & Torrie, J. H. (1960). *Principles and Procedures of Statistics with Special Reference to the Biological Science*. McGraw Hill, pp. 187,287
- Steers, R.M., L.W. Porter. & G.A. Bigley. (1996). *Motivation and Leadership at Work*. New York: McGraw-Hill.

- Stephens, M. A. (1974). "EDF Statistics for Goodness of Fit and Some Comparison". *Journal of The American Statistical Association* (American Statistical Association) 69 (347): 730-737
- Strom, Steinar (1998). *Econometrics and economic theory in 20th century: The Ragnar Frisch Centennial Symposium*. Cambridge: Cambridge University Press
- Sumarni, Marni. (2010). Pengaruh Organizational Commitment dan Professional Commitment terhadap Organization Citizenship Behavior. *Skripsi tidak dipublikasikan*
- Wahyuningsih, Titik. (2009). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Skripsi tidak dipublikasikan*
- Wulandari, Puput. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organization Citizenship Behavior Perawat Rumah Sakit Islam Yogyakarta. *Skripsi tidak dipublikasikan*

# **LAMPIRAN**

## 1. Kuesioner Validitas dan Reliabilitas

### ANGKET PENELITIAN

Kepada yth Bapak/Ibu responden

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/Skripsi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, bersama ini dengan hormat saya Okting Nillasari memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam Penelitian saya.

Untuk itu mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini berdasarkan dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari masing-masing saat ini, apa adanya. Semua informasi yang didapatkan akan menjadi bahan penelitian secara akademis. Semua jawaban akan dicantumkan tanpa dana dan akan dirahasiakan. Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung pada partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Atas dukungan dan pertisipasinya saya mengucapkan banyak terimakasih. Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut, mohon bisa menghubungi email: [oktingnilla@gmail.com](mailto:oktingnilla@gmail.com) HP : 087843150766.

Peneliti

Okting Nillasari

#### Identitas Responden:

Jenis Kelamin : ( ) 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia : tahun

Pendidikan Terakhir : ( )

1. Sekolah Dasar
2. Sekolah Menengah Pertama
3. Sekolah Menengah Atas
4. Diploma
5. Sarjana (S1)
6. Master (S2)
7. Doktor (S3)

Status : ( ) 1. Lajang 2. Menikah 3. Cerai

Lama Bekerja : \_\_\_ tahun \_\_\_ bulan

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Petunjuk Pengisian**

1. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Anda miliki.
2. Isilah pertanyaan-pertanyaan berikut sesuai dengan skor yang Anda pilih dengan memberikan tanda (X) pada kolom. Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan keterangan sebagai berikut: Skala 1 = Sangat Tidak Setuju, Skala 2 = Tidak Setuju, Skala 3 = Netral, Skala 4 = Setuju, Skala 5 = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan Variabel OCB	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berat	1	2	3	4	5
2.	Saya membantu pekerjaan rekan yang sedang tidak masuk kerja	1	2	3	4	5
3.	Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluhkan hal-hal sepele*	1	2	3	4	5
4.	Saya cenderung membesar-besarkan masalah yang terjadi*	1	2	3	4	5
5.	Saya berkonsultasi dengan rekan kerja terhadap sesuatu yang berpengaruh kepada keputusan atau tindakan yang saya perbuat	1	2	3	4	5
6.	Saya menghindari sesuatu yang dapat menimbulkan masalah dengan rekan kerja	1	2	3	4	5
7.	Saya berpartisipasi dalam rapat atau pertemuan yang berkaitan dengan rumah sakit baik yang diwajibkan maupun tidak	1	2	3	4	5
8.	Saya mengikuti perkembangan yang terjadi di rumah sakit	1	2	3	4	5
9.	Saya selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan	1	2	3	4	5
10.	Saya mematuhi peraturan dan prosedur rumah sakit walaupun tidak ada yang melihat atau mengawasinya	1	2	3	4	5

No.	Pertanyaan Variabel Kepuasan Kerja	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Manajer rumah sakit mendukung saya	1	2	3	4	5
2.	Manajer rumah sakit sangat berkompeten dalam pekerjaannya	1	2	3	4	5
3.	Supervisor tidak mendengarkan pendapat/keluhan dari saya*	1	2	3	4	5
4.	Manajemen rumah sakit tidak memperlakukan saya secara adil*	1	2	3	4	5
5.	Saya senang berkerja dengan rekan kerja di rumah sakit ini	1	2	3	4	5
6.	Saya bekerja dengan rekan yang bertanggungjawab	1	2	3	4	5
7.	Rekan kerja saya tidak memberikan dukungan yang cukup*	1	2	3	4	5
8.	Pekerjaan terselesaikan dengan baik saat saya meminta bantuan terhadap rekan kerja saya	1	2	3	4	5
9.	Rumah sakit saya memberikan gaji yang yang lebih baik daripada rumah sakit lain	1	2	3	4	5
10.	Gaji saya sesuai dengan tanggungjawab yang saya miliki	1	2	3	4	5
11.	Saya sering mendapatkan tunjangan selain gaji pokok	1	2	3	4	5
12.	Saya tidak menyukai sistem pemberian promosi jabatan di rumah sakit ini*	1	2	3	4	5
13.	Jarang ada promosi jabatan di rumah sakit ini*	1	2	3	4	5
14.	Saya akan suka melakukan pekerjaan lain*	1	2	3	4	5
15.	Saya merasa pesimis dengan adanya pencapaian/prestasi dalam pekerjaan saya*	1	2	3	4	5
16.	Pekerjaan saya menarik	1	2	3	4	5

No.	Pertanyaan Variabel Komitmen Organisasi	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa memiliki banyak pilihan untuk mempertimbangkan meninggalkan rumah sakit	1	2	3	4	5
2.	Sebagian besar hidup saya akan terganggu jika saya memutuskan untuk meninggalkan rumah sakit saat ini	1	2	3	4	5
3.	Salah satu konsekuensi negatif dari meninggalkan rumah sakit ini adalah terbatasnya alternatif pekerjaan lain yang tersedia	1	2	3	4	5
4.	Jika saya tidak siap untuk besunggung-sungguh bekerja di rumah sakit ini, saya akan mempertimbangkan bekerja di tempat lain	1	2	3	4	5
5.	Rumah sakit ini layak untuk mendapatkan loyalitas saya	1	2	3	4	5
6.	Saya tidak akan meninggalkan rumah sakit karena saya memiliki perasaan memiliki satu sama lain terhadap rekan kerja disini	1	2	3	4	5
7.	Meskipun mendapatkan keuntungan, Saya merasa tidak benar untuk meninggalkan rumah sakit saat ini	1	2	3	4	5
8.	Setiap orang di rumah sakit ini memutuskan apa yang benar dan salah bagi mereka sendiri	1	2	3	4	5
9.	Orang-orang di rumah sakit ini berpedoman pada etika pribadi mereka	1	2	3	4	5
10.	Orang-orang di rumah sakit ini mengharapkan untuk mengikuti kepercayaan diri dan moral mereka	1	2	3	4	5

-Terima Kasih-

## **2. Kuesioner Penelitian**

### **ANGKET PENELITIAN**

Kepada yth Bapak/Ibu responden

Dalam rangka memenuhi tugas akhir/Skripsi di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, bersama ini dengan hormat saya Okting Nillasari memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam Penelitian saya.

Untuk itu mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini berdasarkan dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari masing-masing saat ini, apa adanya. Semua informasi yang didapatkan akan menjadi bahan penelitian secara akademis. Semua jawaban akan dicantumkan tanpa dana dan akan dirahasiakan. Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung pada partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Atas dukungan dan pertisipasinya saya mengucapkan banyak terimakasih. Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut, mohon bisa menghubungi email: [oktingnilla@gmail.com](mailto:oktingnilla@gmail.com) HP : 087843150766.

Peneliti

Okting Nillasari

#### Identitas Responden:

Jenis Kelamin : ( ) 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia : tahun

Pendidikan Terakhir : ( )

8. Sekolah Dasar

9. Sekolah Menengah Pertama

10. Sekolah Menengah Atas

11. Diploma

12. Sarjana (S1)

13. Master (S2)

14. Doktor (S3)

Status : ( ) 1. Lajang 2. Menikah 3. Cerai

Lama Bekerja : \_\_\_ tahun \_\_\_ bulan

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
PERAWAT RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Petunjuk Pengisian**

3. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Anda miliki.
4. Isilah pertanyaan-pertanyaan berikut sesuai dengan skor yang Anda pilih dengan memberikan tanda (X) pada kolom. Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* dengan keterangan sebagai berikut: Skala 1 = Sangat Tidak Setuju, Skala 2 = Tidak Setuju, Skala 3 = Netral, Skala 4 = Setuju, Skala 5 = Sangat Setuju

No.	Pertanyaan Variabel OCB	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berat	1	2	3	4	5
2.	Saya membantu pekerjaan rekan yang sedang tidak masuk kerja	1	2	3	4	5
3.	Saya menghabiskan banyak waktu untuk mengeluhkan hal-hal sepele*	1	2	3	4	5
4.	Saya cenderung membesar-besarkan masalah yang terjadi*	1	2	3	4	5
5.	Saya berkonsultasi dengan rekan kerja terhadap sesuatu yang berpengaruh kepada keputusan atau tindakan yang saya perbuat	1	2	3	4	5
6.	Saya menghindari sesuatu yang dapat menimbulkan masalah dengan rekan kerja	1	2	3	4	5
7.	Saya berpartisipasi dalam rapat atau pertemuan yang berkaitan dengan rumah sakit baik yang diwajibkan maupun tidak	1	2	3	4	5
8.	Saya mengikuti perkembangan yang terjadi di rumah sakit	1	2	3	4	5
9.	Saya selalu tepat waktu dalam hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan	1	2	3	4	5

No.	Pertanyaan Variabel Kepuasan Kerja	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Manajer rumah sakit mendukung saya	1	2	3	4	5
2.	Manajer rumah sakit sangat berkompeten dalam pekerjaannya	1	2	3	4	5
3.	Supervisor tidak mendengarkan pendapat/keluhan dari saya*	1	2	3	4	5
4.	Manajemen rumah sakit tidak memperlakukan saya secara adil*	1	2	3	4	5
5.	Saya senang berkerja dengan rekan kerja di rumah sakit ini	1	2	3	4	5
6.	Saya bekerja dengan rekan yang bertanggungjawab	1	2	3	4	5
7.	Rekan kerja saya tidak memberikan dukungan yang cukup*	1	2	3	4	5
8.	Pekerjaan terselesaikan dengan baik saat saya meminta bantuan terhadap rekan kerja saya	1	2	3	4	5
9.	Rumah sakit saya memberikan gaji yang yang lebih baik daripada rumah sakit lain	1	2	3	4	5
10.	Gaji saya sesuai dengan tanggungjawab yang saya miliki	1	2	3	4	5
11.	Saya sering mendapatkan tunjangan selain gaji pokok	1	2	3	4	5
12.	Saya tidak menyukai sistem pemberian promosi jabatan di rumah sakit ini*	1	2	3	4	5
13.	Jarang ada promosi jabatan di rumah sakit ini*	1	2	3	4	5
14.	Saya akan suka melakukan pekerjaan lain*	1	2	3	4	5
15.	Saya merasa pesimis dengan adanya pencapaian/prestasi dalam pekerjaan saya*	1	2	3	4	5

No.	Pertanyaan Variabel Komitmen Organisasi	Skala				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa memiliki banyak pilihan untuk mempertimbangkan meninggalkan rumah sakit	1	2	3	4	5
2.	Sebagian besar hidup saya akan terganggu jika saya memutuskan untuk meninggalkan rumah sakit saat ini	1	2	3	4	5
3.	Salah satu konsekuensi negatif dari meninggalkan rumah sakit ini adalah terbatasnya alternatif pekerjaan lain yang tersedia	1	2	3	4	5
4.	Rumah sakit ini layak untuk mendapatkan loyalitas saya	1	2	3	4	5
5.	Saya tidak akan meninggalkan rumah sakit karena saya memiliki perasaan memiliki satu sama lain terhadap rekan kerja disini	1	2	3	4	5
6..	Setiap orang di rumah sakit ini memutuskan apa yang benar dan salah bagi mereka sendiri	1	2	3	4	5
7.	Orang-orang di rumah sakit ini berpedoman pada etika pribadi mereka	1	2	3	4	5

-Terima Kasih-

### 3. Data Validitas dan Reliabilitas

No.	OCB										Kepuasan Kerja												Komitmen Organisasi													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
2	3	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	
3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	
6	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	
9	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
10	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3		
11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	
13	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
14	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3			
15	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3		
16	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3			
18	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4			
19	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2			
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
21	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4			



48	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	
50	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2		
53	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	
54	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
55	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3		
57	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
58	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	
59	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2		
60	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	

#### 4. Hasil Uji Validitas Instrumen

### HASIL UJI VALIDITAS (CFA) TAHAP 1

#### Factor Analysis

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component		
	1	2	3
OCB_1		,692	
OCB_2		,822	
OCB_3		,781	
OCB_4		,851	
OCB_5		,687	
OCB_6		,658	
OCB_7		,767	
OCB_8		,765	
OCB_9		,865	
OCB_10			
KP_1	,720		
KP_2	,671		
KP_3	,789		
KP_4	,696		
KP_5	,705		
KP_6	,653		
KP_7	,663		
KP_8	,527		
KP_9	,583		
KP_10	,647		
KP_11	,686		
KP_12	,728		
KP_13	,753		
KP_14	,762		
KP_15	,633		
KP_16			
KO_1		,572	
KO_2		,651	
KO_3		,584	
KO_4			
KO_5		,667	
KO_6		,549	
KO_7		,685	
KO_8		,676	
KO_9		,560	
KO_10			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,574
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1845,412
	df	630
	Sig.	,000

**HASIL UJI VALIDITAS (CFA)**  
**TAHAP 2**

**Factor Analysis**

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				KMO and Bartlett's Test	
	Component				
	1	2	3	Bartlett's Test of Sphericity	Sig.
OCB_1		,687			
OCB_2		,825			
OCB_3		,771			
OCB_4		,859			
OCB_5		,692			
OCB_6		,654			
OCB_7		,773			
OCB_8		,755			
OCB_9		,871			
KP_1	,730				
KP_2	,653				
KP_3	,791				
KP_4	,687				
KP_5	,697				
KP_6	,658				
KP_7	,673				
KP_8	,548				
KP_9	,576				
KP_10	,640				
KP_11	,686				
KP_12	,728				
KP_13	,757				
KP_14	,767				
KP_15	,636				
KO_1			,632		
KO_2			,685		
KO_3			,572		
KO_5			,688		
KO_6					
KO_7			,670		
KO_8			,658		
KO_9			,572		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

## HASIL UJI VALIDITAS (CFA)

### TAHAP 3

#### Factor Analysis

Rotated Component Matrix <sup>a</sup>				KMO and Bartlett's Test		
	Component			Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,634	
	1	2	3		Approx. Chi-Square	1611,857
OCB_1		,688		Bartlett's Test of Sphericity	df	435
OCB_2		,826			Sig.	,000
OCB_3		,770				
OCB_4		,859				
OCB_5		,692				
OCB_6		,654				
OCB_7		,774				
OCB_8		,754				
OCB_9		,871				
KP_1	,735					
KP_2	,667					
KP_3	,794					
KP_4	,701					
KP_5	,706					
KP_6	,659					
KP_7	,658					
KP_9	,574					
KP_10	,643					
KP_11	,690					
KP_12	,729					
KP_13	,756					
KP_14	,764					
KP_15	,627					
KO_1			,670			
KO_2			,688			
KO_3			,586			
KO_5			,664			
KO_7			,625			
KO_8			,653			
KO_9			,575			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

## **5. Data Penelitian**

22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	42	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	64	4	4	4	4	4	3	3	26
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	3	27	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3	4	4	3	4	4	4	26
25	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	65	3	4	4	4	4	3	26		
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4	3	3	4	4	4	5	27		
27	4	4	4	5	4	5	4	5	5	40	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3	3	3	4	4	4	5	26		
28	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	60	5	5	5	4	4	4	5	32	
29	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3	4	4	3	2	3	4	23	
30	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	28	
31	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	63	4	4	5	4	4	4	4	29		
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28		
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	55	4	4	5	4	4	4	5	30	
34	4	4	2	3	3	3	3	2	3	27	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	60	4	5	5	4	3	4	4	29		
35	5	4	5	4	4	5	4	5	4	40	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	3	4	5	28		
36	4	4	5	4	4	4	4	5	4	38	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	5	4	4	4	4	29		
37	5	5	5	3	5	4	3	5	3	38	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	3	4	4	27		
38	5	5	4	4	3	3	3	4	4	35	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	4	4	4	5	4	5	29		
39	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	3	3	3	3	24		
40	4	5	4	3	4	4	3	4	4	35	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	5	4	4	2	4	4	28		
41	4	4	4	4	4	5	4	4	3	36	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	70	5	5	5	4	4	4	4	31	
42	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	68	4	4	4	4	4	4	4	28		
43	5	5	3	4	5	4	4	3	4	37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	4	5	4	4	4	5	30		
44	4	3	4	3	3	4	3	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28		
45	5	4	4	3	5	5	3	4	4	37	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	3	4	4	4	4	4	27		
46	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	63	5	4	3	4	4	5	4	29		

47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	3	4	4	27
48	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	66	5	5	4	5	5	5	5	34
49	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	54	4	4	4	4	4	4	3	27	
50	4	4	4	3	4	4	5	5	5	38	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	68	5	4	4	4	5	4	3	29	
51	5	5	4	3	3	4	5	5	5	39	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4	3	4	4	4	4	3	26	
52	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	46	3	3	2	3	3	3	3	20	
53	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	59	4	3	4	4	4	4	4	27	
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	28	
55	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	3	4	3	3	3	3	3	22	
56	3	4	4	3	4	4	5	4	5	36	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	52	3	3	4	4	3	4	4	25
57	4	4	3	3	4	4	5	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57	4	4	4	4	4	4	3	26		
58	2	3	4	4	4	4	5	4	5	35	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	57	4	3	4	3	4	4	3	25	
59	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28	
60	5	4	4	4	5	4	4	3	4	37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	61	4	4	5	5	3	3	5	29	
61	5	3	3	3	3	4	4	3	4	32	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	52	4	4	3	3	4	4	3	25	
62	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	61	4	5	4	5	4	4	4	30	
63	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	4	50	4	4	4	4	5	4	4	29
64	4	3	3	5	4	4	3	4	5	35	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	63	4	4	4	4	4	4	4	28
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	64	5	5	5	4	5	5	5	34	
66	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31	3	5	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	53	3	3	4	3	4	4	4	25
67	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	55	4	4	4	4	4	4	4	28
68	4	3	4	4	5	4	3	4	3	34	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	56	4	3	4	3	3	4	4	25	
69	4	3	4	4	4	5	4	5	3	36	5	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	54	4	4	4	4	4	4	3	27	
70	3	3	4	5	4	4	4	4	4	35	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	53	4	3	4	4	5	4	28		
71	4	4	3	3	4	4	4	3	2	31	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2	54	3	3	4	3	4	3	3	23	



97	4	4	3	4	3	3	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	55	4	3	4	3	4	4	3	25
98	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	53	4	3	3	3	3	3	22
99	4	4	4	4	4	3	5	5	4	38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	63	4	4	4	4	4	4	28		
100	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32	3	5	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	3	3	55	3	3	4	4	3	3	24		
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49	3	3	3	3	3	3	21			
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	52	3	3	3	3	4	3	23			
103	5	5	4	5	4	3	3	4	4	37	5	5	5	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	57	4	3	4	3	3	3	23			
104	4	3	3	3	2	2	3	3	3	26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49	3	3	4	3	2	3	21		
105	5	4	4	4	4	3	4	3	4	35	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	63	3	4	4	5	3	4	26		
106	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	59	4	3	5	4	3	4	26		
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4	4	4	4	2	4	26		
108	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	4	4	4	4	4	4	28		
109	3	3	5	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	58	4	4	4	4	3	3	25		
110	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	54	4	5	4	3	4	4	28		
111	4	4	3	4	3	3	4	5	4	34	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	57	4	4	4	4	3	4	26		
112	4	3	3	4	3	4	5	4	4	34	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	58	4	4	3	4	4	4	27		
113	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	63	4	4	4	4	4	5	29		
114	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	57	5	5	5	4	3	3	28		
115	4	4	4	5	5	4	5	4	4	39	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	69	4	4	4	4	4	4	28		
116	4	3	4	3	4	4	4	3	5	34	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	56	4	4	3	4	4	4	27	
117	4	4	4	5	4	5	4	5	4	39	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	56	4	4	3	4	4	4	27		
118	4	4	4	5	4	4	5	5	5	40	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61	4	3	4	4	4	4	27	
119	4	3	4	4	4	4	4	5	5	37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62	4	4	4	4	4	4	28		
120	4	4	2	4	4	4	4	2	4	32	4	4	3	5	4	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	55	5	5	4	5	4	4	31		
121	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	64	4	4	4	4	4	3	27		

122	4	4	5	5	4	5	4	4	4	39	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	64	4	5	4	5	4	4	5	31		
123	4	3	5	4	4	5	4	5	4	38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	62	4	4	4	4	4	4	4	28		
124	4	4	4	4	4	3	4	4	5	36	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28	
125	4	4	3	3	4	4	5	5	4	36	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	69	4	5	5	5	5	5	5	34		
126	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	4	28	
127	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28	
128	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	59	4	3	4	4	4	4	4	27		
129	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	55	4	4	4	4	4	4	4	28	
130	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	57	4	4	4	4	4	4	4	28	
131	3	4	5	4	4	5	4	4	4	37	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	58	4	4	4	4	4	4	4	28	
132	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	5	4	4	4	29	
133	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	60	5	5	4	4	4	5	5	32		
134	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	4	28	
135	5	5	5	5	4	4	5	5	4	42	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	66	5	5	5	5	5	5	4	34	
136	3	3	4	3	4	3	4	3	3	30	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	52	3	3	4	4	3	3	4	24	
137	4	4	5	5	4	4	5	5	3	39	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	68	5	4	4	4	5	4	4	30		
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28	
139	5	4	4	4	3	3	4	4	2	33	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	56	3	4	3	3	4	4	4	25	
140	4	4	5	3	5	3	4	4	5	37	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	55	4	3	4	3	4	4	3	25	
141	5	5	3	4	3	4	3	4	5	36	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	53	3	3	4	4	3	4	4	25	
142	5	5	3	4	4	3	3	4	5	36	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	5	4	4	4	4	4	28	
143	3	3	4	4	4	4	4	4	5	35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	28		
144	4	5	4	3	4	4	3	3	3	33	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	55	3	4	4	4	4	4	4	27
145	4	4	4	3	5	3	3	4	3	33	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	55	4	3	3	4	4	4	4	26	
146	4	4	5	5	4	4	5	5	4	40	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	59	4	5	5	5	5	4	33		

147	5	5	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	55	4	3	3	4	4	3	4	25
148	4	3	5	4	4	3	5	5	3	36	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	66	4	4	5	4	4	4	4	29
149	5	4	3	4	3	3	5	5	4	36	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	57	4	3	3	3	3	3	3	22
150	4	4	5	4	3	5	5	5	4	39	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	64	5	5	4	5	5	4	3	31
151	4	4	4	3	3	4	5	4	3	34	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	57	3	4	4	4	3	4	4	26
152	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4	4	4	4	4	4	4	28
153	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	59	4	4	3	4	4	3	4	26
154	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	59	4	3	4	4	4	3	26	
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	5	4	5	5	34
156	4	4	5	4	5	5	4	5	5	41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	5	5	5	5	4	5	5	34
157	3	4	2	4	3	3	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	55	4	3	3	4	3	4	4	25
158	4	3	4	4	5	4	4	5	4	37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	65	5	4	4	4	4	4	4	29	
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	67	5	4	5	5	4	4	4	31	
160	3	4	3	4	3	4	5	4	5	35	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3	4	3	4	4	3	4	25

## 6. Hasil Karakteristik Responden

R	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	LAMA KERJA
1	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
2	LAKI-LAKI	> 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
3	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Sarjana	1 - 5 tahun
4	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
5	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
6	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
7	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
8	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
9	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Sarjana	1 - 5 tahun
10	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
11	PEREMPUAN	> 40 tahun	Sarjana	16 - 20 tahun
12	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
13	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
14	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
15	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
16	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
17	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
18	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
19	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
20	PEREMPUAN	> 40 tahun	Sarjana	16 - 20 tahun
21	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
22	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
23	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
24	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
25	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
26	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
27	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
28	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
29	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
30	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
31	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
32	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
33	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
34	LAKI-LAKI	> 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
35	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
36	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
37	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
38	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
39	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
40	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun

41	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
42	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
43	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
44	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
45	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
46	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
47	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Sarjana	11 - 15 tahun
48	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Sarjana	16 - 20 tahun
49	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
50	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
51	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
52	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
53	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
54	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
55	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
56	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
57	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
58	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
59	LAKI-LAKI	> 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
60	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
61	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Sarjana	16 - 20 tahun
62	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
63	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	SMA	16 - 20 tahun
64	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
65	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
66	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
67	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
68	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
69	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
70	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
71	PEREMPUAN	> 40 tahun	SMA	> 20 tahun
72	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
73	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
74	LAKI-LAKI	> 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
75	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
76	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	SMA	> 20 tahun
77	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
78	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Sarjana	1 - 5 tahun
79	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
80	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
81	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
82	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
83	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
84	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
85	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	11 - 15 tahun

86	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
87	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
88	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
89	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
90	LAKI-LAKI	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
91	PEREMPUAN	> 40 tahun	SMA	> 20 tahun
92	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
93	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
94	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
95	LAKI-LAKI	31 - 35 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
96	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
97	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Sarjana	11 - 15 tahun
98	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
99	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	> 20 tahun
100	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
101	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
102	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
103	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
104	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
105	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
106	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
107	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
108	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
109	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
110	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
111	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
112	LAKI-LAKI	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
113	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Sarjana	11 - 15 tahun
114	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
115	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
116	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
117	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
118	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
119	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
120	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
121	LAKI-LAKI	> 40 tahun	SMA	16 - 20 tahun
122	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Sarjana	11 - 15 tahun
123	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
124	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
125	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
126	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
127	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
128	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
129	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
130	PEREMPUAN	> 40 tahun	Diploma	> 20 tahun

131	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
132	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
133	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
134	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
135	LAKI-LAKI	31 - 35 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
136	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
137	LAKI-LAKI	36 - 40 tahun	Sarjana	16 - 20 tahun
138	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
139	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	16 - 20 tahun
140	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
141	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
142	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Sarjana	11 - 15 tahun
143	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
144	PEREMPUAN	20 - 25 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
145	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
146	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
147	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
148	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
149	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
150	LAKI-LAKI	31 - 35 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
151	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
152	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Sarjana	11 - 15 tahun
153	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
154	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
155	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	1 - 5 tahun
156	PEREMPUAN	31 - 35 tahun	Sarjana	6 - 10 tahun
157	PEREMPUAN	36 - 40 tahun	Diploma	11 - 15 tahun
158	LAKI-LAKI	26 - 30 tahun	Sarjana	1 - 5 tahun
159	PEREMPUAN	26 - 30 tahun	Diploma	6 - 10 tahun
160	PEREMPUAN	> 40 tahun	Sarjana	16 - 20 tahun

## 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

### HASIL UJI RELIABILITAS

#### Reability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

#### a. OCB (Tahap 1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	10

#### b. OCB (Tahap 2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	9

#### c. Kepuasan Kerja (Tahap 1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	16

**d. Kepuasan Kerja (Tahap 2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,916	15

**e. Komitmen Organisasi (Tahap 1)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,794	10

**f. Komitmen Organisasi (Tahap 2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,803	8

**g. Komitmen Organisi (Tahap 3)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,787	7

## 8. Hasil Uji Karakteristik Responden

### HASIL UJI KARAKTERISTIK RESPONDEN

#### Frequencies

##### JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	LAKI-LAKI	34	21,3	21,3	21,3
Valid	PEREMPUAN	126	78,8	78,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

##### USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	20-25 tahun	45	28,1	28,1	28,1
	26-30 tahun	51	31,9	31,9	60,0
Valid	31-35 tahun	18	11,3	11,3	71,3
	36-40 tahun	28	17,5	17,5	88,8
	>40 tahun	18	11,3	11,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

##### PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	SMA	5	3,1	3,1	3,1
Valid	Diploma	131	81,9	81,9	85,0
	Sarjana	24	15,0	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

<b>LAMAKERJA</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1-5 tahun	82	51,3	51,3	51,3
	6-10 tahun	31	19,4	19,4	70,6
	11-15 tahun	18	11,3	11,3	81,9
	16-20 tahun	18	11,3	11,3	93,1
	>20 tahun	11	6,9	6,9	
	Total	160	100,0	100,0	

## 9. Rumus Perhitungan Kategorisasi

<b>OCB</b>					
Mi		=		3,9521	
Sdi		=		0,38361	
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Tinggi	: $X$	$\geq$		4,33	
Sedang	: $3,56$	$\leq$		$X$	$< 4,33$
Rendah	: $X$	$<$		3,56	

<b>KEPUASAN KERJA</b>					
Mi		=		3,9629	
Sdi		=		0,36719	
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Tinggi	: $X$	$\geq$		4,33	
Sedang	: $3,59$	$\leq$		$X$	$< 4,33$
Rendah	: $X$	$<$		3,59	

<b>KOMITMEN ORGANISASI</b>				
Mi	=	3,9134		
Sdi	=	0,39575		
Tinggi	: $X \geq M + SD$			
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$			
Rendah	: $X \leq M - SD$			
Kategori	Skor			
Tinggi	: $X \geq 4,30$			
Sedang	: $3,51 \leq X < 4,30$			
Rendah	: $X < 3,51$			

## 10. Hasil Uji Kategorisasi

### HASIL UJI KATEGORISASI

#### Frequencies

<b>RECODE_OCB</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Tinggi	30	18,8	18,8	18,8
	Sedang	103	64,4	64,4	83,1
	Rendah	27	16,9	16,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

<b>RECODE_KP</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Tinggi	27	16,9	16,9	16,9
	Sedang	112	70,0	70,0	86,9
	Rendah	21	13,1	13,1	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

**RECODE\_KO**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	20	12,5	12,5
	Sedang	121	75,6	88,1
	Rendah	19	11,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0

## 11. Hasil Uji Deskriptif

### HASIL UJI DESKRIPTIF

#### Descriptives

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
OCB	160	2,11	2,89	5,00	3,9521	,38361
KP	160	1,93	3,07	5,00	3,9629	,36719
KO	160	2,14	2,86	5,00	3,9134	,39575
Valid N (listwise)	160					

## 12. Hasil Uji Normalitas

### HASIL UJI NORMALITAS

#### Npar Tests

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		JML_OCB	JML_KP	JML_KO
N		160	160	160
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	35,5688	59,4438	27,3813
	Std. Deviation	3,45250	5,50785	2,78557
	Absolute	,078	,057	,106
Most Extreme Differences	Positive	,078	,057	,106
	Negative	-,060	-,047	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,986	,722	1,339
Asymp. Sig. (2-tailed)		,286	,674	,055

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 13. Hasil Uji Linieritas

#### HASIL UJI LINIERITAS

##### Means

##### OCB\*Kepuasan

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
OCB * KP	(Combined)	10,678	27	,395	4,104	,000
	Between Groups	6,847	1	6,847	71,054	,000
	Linearity	3,830	26	,147	1,529	,063
	Deviation from Linearity	12,721	132	,096		
	Within Groups	23,398	159			

##### OCB\*Komitmen

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
OCB * KO	(Combined)	7,410	15	,494	4,450	,000
	Between Groups	5,513	1	5,513	49,656	,000
	Linearity	1,897	14	,136	1,221	,267
	Deviation from Linearity	15,988	144	,111		
	Within Groups	23,398	159			

## 14. Hasil Uji Multikolinearitas

### HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

#### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JML_KO, JML_KP <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: JML\_OCB

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 <sup>a</sup>	,326	,317	2,85322

a. Predictors: (Constant), JML\_KO, JML\_KP

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	617,133	2	308,566	37,904	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1278,111	157	8,141		
	Total	1895,244	159			

a. Dependent Variable: JML\_OCB

b. Predictors: (Constant), JML\_KO, JML\_KP

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	12,970	2,606	4,977	,000		
	JML_KP	,247	,053	,393	,000	,602	1,661
	JML_KO	,290	,105	,234	,006	,602	1,661

a. Dependent Variable: JML\_OCB

## 15. Hasil Uji Regresi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN , USIA <sup>b</sup>	.	Enter
2	KP <sup>b</sup>	.	Enter
3	KO <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: OCB

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,217 <sup>a</sup>	,047	,023	,37923	,047	1,924	4	155	,109
2	,557 <sup>b</sup>	,310	,288	,32372	,263	58,718	1	154	,000
3	,586 <sup>c</sup>	,343	,317	,31699	,033	7,609	1	153	,007

a. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA

b. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KP

c. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KP, KO

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,107	4	,277	1,924	,109 <sup>b</sup>
	Residual	22,291	155	,144		
	Total	23,398	159			
2	Regression	7,260	5	1,452	13,856	,000 <sup>c</sup>
	Residual	16,138	154	,105		
	Total	23,398	159			
3	Regression	8,024	6	1,337	13,310	,000 <sup>d</sup>
	Residual	15,374	153	,100		
	Total	23,398	159			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA

c. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KP

d. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KP, KO

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3,528	,223		15,797	,000
	JENISKELAMIN	,104	,074	,111	1,396	,165
	USIA	,089	,053	,314	1,680	,095
	PENDIDIKAN	,101	,072	,114	1,402	,163
	LAMAKERJA	-,098	,055	-,333	-1,788	,076
2	(Constant)	1,546	,321		4,813	,000
	JENISKELAMIN	,078	,064	,084	1,231	,220
	USIA	,057	,045	,202	1,263	,208
	PENDIDIKAN	,045	,062	,051	,731	,466
	LAMAKERJA	-,064	,047	-,216	-1,356	,177
3	KP	,544	,071	,521	7,663	,000
	(Constant)	1,319	,325		4,058	,000
	JENISKELAMIN	,070	,062	,075	1,123	,263
	USIA	,046	,044	,162	1,029	,305
	PENDIDIKAN	,028	,061	,031	,454	,650
	LAMAKERJA	-,061	,046	-,208	-1,333	,185
	KP	,393	,088	,376	4,449	,000
	KO	,230	,083	,237	2,758	,007

a. Dependent Variable: OCB

**Excluded Variables<sup>a</sup>**

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1	KP	,521 <sup>b</sup>	7,663	,000	,525
	KO	,473 <sup>b</sup>	6,612	,000	,470
	KO	,237 <sup>c</sup>	2,758	,007	,218
2					,581

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors in the Model: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA

c. Predictors in the Model: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KP

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN , USIA <sup>b</sup>	.	Enter
	KO <sup>b</sup>	.	Enter
2			

a. Dependent Variable: OCB

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,217 <sup>a</sup>	,047	,023	,37923	,047	1,924	4	155	,109
2	,508 <sup>b</sup>	,258	,234	,33577	,211	43,718	1	154	,000

a. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA

b. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KO

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,107	4	,277	1,924	,109 <sup>b</sup>
	Residual	22,291	155	,144		
	Total	23,398	159			
2	Regression	6,036	5	1,207	10,707	,000 <sup>c</sup>
	Residual	17,363	154	,113		
	Total	23,398	159			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA

c. Predictors: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA, KO

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3,528	,223		15,797	,000
	JENISKELAMIN	,104	,074	,111	1,396	,165
	USIA	,089	,053	,314	1,680	,095
	PENDIDIKAN	,101	,072	,114	1,402	,163
	LAMAKERJA	-,098	,055	-,333	-1,788	,076
2	(Constant)	1,979	,306		6,458	,000
	JENISKELAMIN	,073	,066	,078	1,108	,269
	USIA	,049	,047	,172	1,031	,304
	PENDIDIKAN	,035	,064	,040	,543	,588
	LAMAKERJA	-,074	,049	-,252	-1,526	,129
	KO	,459	,069	,473	6,612	,000

a. Dependent Variable: OCB

#### Excluded Variables<sup>a</sup>

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	KO	,473 <sup>b</sup>	6,612	,000	,470	,940

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors in the Model: (Constant), LAMAKERJA, PENDIDIKAN, JENISKELAMIN, USIA

## 16. Hasil Uji Korelasi *Product Moment*, Langkah Penghitungan

### Diskriminan, Hasil Perhitungan Diskriminan

#### **HASIL UJI KORELASI PRODUCT MOMENT**

##### Correlations

**Correlations**

		JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	LAMA KERJA	OCB	KP	KO
JENIS KELAMIN	Pearson Correlation	1	-,060	-,159	-,023	,081	,025	,030
	Sig. (2-tailed)		,448	,044	,775	,306	,751	,708
	Sum of Squares and Cross-products	26,775	-5,363	-4,538	-1,938	2,037	,606	,770
	Covariance	,168	-,034	-,029	-,012	,013	,004	,005
USIA	N	160	160	160	160	160	160	160
	Pearson Correlation	-,060	1	,086	,902 <sup>**</sup>	,017	,020	,156 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,448		,280	,000	,830	,799	,049
	Sum of Squares and Cross-products	-5,363	293,944	8,106	254,406	1,422	1,611	13,331
PENDIDIKAN	Covariance	-,034	1,849	,051	1,600	,009	,010	,084
	N	160	160	160	160	160	160	160
	Pearson Correlation	-,159	,086	1	-,018	,130	,135	,176 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,044	,280		,818	,102	,088	,026
LAMAKERJA	Sum of Squares and Cross-products	-4,538	8,106	30,244	-1,656	3,451	3,445	4,819
	Covariance	-,029	,051	,190	-,010	,022	,022	,030
	N	160	160	160	160	160	160	160
	Pearson Correlation	-,023	,902 <sup>**</sup>	-,018	1	-,054	-,033	,096
OCB	Sig. (2-tailed)	,775	,000	,818		,496	,675	,229
	Sum of Squares and Cross-products	-1,938	254,406	-1,656	270,844	-4,316	-2,548	7,862
	Covariance	-,012	1,600	-,010	1,703	-,027	-,016	,049
	N	160	160	160	160	160	160	160
KP	Pearson Correlation	,081	,017	,130	-,054	1	,541 <sup>**</sup>	,485 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,306	,830	,102	,496		,000	,000
	Sum of Squares and Cross-products	2,037	1,422	3,451	-4,316	23,398	12,116	11,717
	Covariance	,013	,009	,022	-,027	,147	,076	,074
KO	N	160	160	160	160	160	160	160
	Pearson Correlation	,025	,020	,135	-,033	,541 <sup>**</sup>	1	,625 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,751	,799	,088	,675	,000		,000
	Sum of Squares and Cross-products	,606	1,611	3,445	-2,548	12,116	21,438	14,439
Covariance	N	,004	,010	,022	-,016	,076	,135	,091
	Pearson Correlation	,030	,156 <sup>*</sup>	,176 <sup>*</sup>	,096	,485 <sup>**</sup>	,625 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,708	,049	,026	,229	,000	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	,770	13,331	4,819	7,862	11,717	14,439	24,902
Covariance	N	,005	,084	,030	,049	,074	,091	,157
		160	160	160	160	160	160	160

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

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

**LANGKAH PERHITUNGAN DISKRIMINAN**

SQRT	RELIABEL 2 (X1) x RELIABEL 1 (X2)
0.916	0.720892
0.787	0.849053591
a=	0.736113723

SQRT	RELIABEL 2 (X1) x RELIABEL2 (Y)
0.916	0.83814
0.915	0.915499863
b=	0.590934004

SQRT	RELIABEL 1 (X2) x RELIABEL 2 (Y)
0.787	0.720105
0.915	0.848590007
c=	0.571536308