

# **KEPUASAN KERJA DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL PADA KARYAWAN**

Nicholas Simarmata

Dewi Puri Astiti

I Gusti Ayu Putu Wulan Budisetyani

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana

## ***ABSTRACT***

*When employees work, there must be expected by employees. That expectation is the fulfillment of job satisfaction. By the fulfilled of job satisfaction, employees will emerge organizational citizenship behavior. The companies in the beginning need to fulfill employees job satisfaction. But if the job satisfaction of employees is fulfilled, then the companies also feel its benefit, because employees will show organizational citizenship behavior. Therefore, this study will test the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior on employees.*

*Data collection was conducted at PT. Bali Tourism Development, PO Box 3, 80363 Nusa Dua, Bali in June 2011. The subjects of this study are 50 employees. The reliability score of Job Satisfaction Scale is 0,906 and the reliability score of Organizational Citizenship Behavior scale is 0,965. The normality score of job satisfaction variable is 0.867 and the normality score of Organizational Citizenship Behavior is 0.245. Job satisfaction and organizational citizenship behavioral is linear because its probability score is 0.052. From correlation score is 0,287 and probability score is 0.043, it indicates that there is a relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior. The coefficient of determination is 0.08.*

*From the result of this study is expected to contribute to the sciences such as Industrial Organizational Psychology, Organizational Behavior, Human Resource Management and Industrial Relation and also practically to the sustainability of the company as an employer and employee as workers.*

*Keywords:* job satisfaction, organizational citizenship behavior, employees

## **INTISARI**

Pada saat bekerja, tentunya ada yang diharapkan karyawan. Harapan itu adalah terpenuhinya kepuasan kerja. Dengan terpenuhinya kepuasan kerja, maka karyawan akan memunculkan perilaku kewargaan organisasional. Perusahaan tentu pada awalnya perlu memenuhi kepuasan kerja karyawan, namun bila kepuasan kerja karyawan terpenuhi, maka perusahaan juga yang merasakan untungnya, sebab karyawan akan memperlihatkan perilaku kewargaan organisasional. Oleh karena itu, studi ini akan meneliti hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional pada karyawan.

Pengambilan data dilaksanakan di PT. Pengembangan Pariwisata Bali, PO Box 3, Nusa Dua 80363, Bali pada bulan Juni 2011. Subjek penelitian ini sejumlah 50 karyawan. Reliabilitas skala dalam penelitian ini yaitu skala Kepuasan Kerja sebesar 0,906 dan skala Perilaku Kewargaan Organisasi sebesar 0,965. Normalitas variabel kepuasan kerja sebesar 0,867 dan variabel Perilaku Kewargaaan Organisasional sebesar 0,245 Hal ini menunjukkan bahwa sebaran datanya. Variabel kepuasan kerja dan variabel perilaku kewargaaan organisasional linier karena memiliki probabilitas ( $p$ ) sebesar 0,052. Dari nilai ( $r$ ) = 0,287 dengan angka probabilitas ( $p$ ) sebesar 0,043 menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional. Koefisien determinasinya ( $r^2$ ) sebesar 0,08.

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan secara keilmuan terhadap bidang Psikologi Industri Organisasi, Perilaku Organisasi, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Hubungan Industrial serta secara praktis terhadap kesinambungan antara perusahaan sebagai pihak pemberi kerja dan karyawan sebagai pekerja.

Kata kunci: kepuasan kerja, perilaku kewargaan organisasional, karyawan

## PENDAHULUAN

Agar organisasi bisa mengalami perubahan dan kemajuan, maka organisasi ini membutuhkan kinerja karyawan yang tidak hanya sesuai dengan perannya saja (*in-role*), melainkan cenderung kepada perilaku kerja yang melebihi perannya (*extra-role*). Perilaku kerja yang sesuai dengan perannya yaitu perilaku yang menunjukkan bahwa karyawan melakukan pekerjaan hanya sesuai dengan tugas yang ada dalam deskripsi kerja, sedangkan perilaku kerja yang melebihi perannya yaitu karyawan yang memberikan sesuatu lebih dari standar formal kerja dan dinamakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (Bateman dan Organ dalam William & Anderson, 1991; Lovell, 1999). *Organizational Citizenship Behavior* diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia dengan nama Perilaku Kewargaan Organisasional. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional, misalnya yaitu karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, budaya organisasi, iklim organisasi, kepribadian, suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, masa kerja, jenis kelamin, komitmen organisasi, kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional dan pertukaran atasan-bawahan.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang kaitan antara Perilaku Kewargaan Organisasional dengan kepuasan kerja. Hal ini berangkat dari situasi nyata di

lapangan bahwa karyawan dalam bekerja mempunyai harapan terhadap perusahaannya. Harapan tersebut adalah terpenuhinya faktor pekerjaan, faktor gaji, faktor promosi, faktor supervisi, faktor fasilitas, faktor rekan kerja dan faktor kondisi kerja (Lianda, 2003). Jika ada kesesuaian antara harapan karyawan dan kenyataan di tempat kerjanya maka akan tercapai kepuasan kerja (Johan, 2002).

Tercapainya kepuasan kerja merupakan kebutuhan setiap karyawan yang bekerja, bukan saja yang bersifat fisik namun juga lebih bersifat psikis (Widyastanti, 1998). Artinya kepuasan kerja lebih mengarah kepada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Maka arti dari kepuasan kerja adalah suatu respon emosional saat seorang karyawan mendapatkan kesenangan dari suatu pekerjaan (Muchinsky, 1987). Johan (2002) menambahkan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merujuk pada seberapa besar seorang karyawan menyukai pekerjaannya.

Oleh karena itu, jika karyawan mempunyai perasaan yang positif terhadap pekerjaannya, maka karyawan akan mau bekerja melebihi standar kerjanya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja dengan Perilaku Kewargaan Organisasional. Rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara Kepuasan Kerja dan Perilaku Kewargaan Organisasional pada karyawan? Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Kepuasan Kerja dan Perilaku

Kewargaan Organisasional pada karyawan.

### **Perilaku Kewargaan Organisasional**

Perilaku Kewargaan Organisasional adalah perilaku yang dilakukan karyawan yang tidak secara tegas diberi penghargaan apabila mereka melakukan dan juga tidak akan diberi hukuman apabila mereka tidak melakukan serta tidak merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan karyawan. Dasar dari Perilaku Kewargaan Organisasional yaitu adanya kecenderungan karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh dalam bekerja (Luthans, 2006; Organ dan Konovsky, 1988). Perilaku Kewargaan Organisasional merujuk pada tindakan yang dilakukan karyawan, melampaui peran yang disyaratkan organisasi, dan tindakan tersebut memajukan organisasi (Witt dalam Lovell, 1999; Greenberg dan Baron, 2003). Menurut Kreitner dan Kinicki (2001), Perilaku Kewargaan Organisasional yaitu perilaku karyawan diluar tugasnya, misalnya seperti mengusulkan pendapat yang dapat membangun departemen tempatnya bekerja, saran untuk peningkatan, memberi pelatihan kepada karyawan baru, kedulian terhadap properti organisasi dan kehadiran diatas standar. Perilaku Kewargaan Organisasional adalah perilaku yang memberikan kontribusi untuk memelihara dan memperbaiki situasi sosial dan psikologis suatu organisasi serta mendukung kinerja karyawan (Organ dalam Farh dkk, 2003).

Perilaku karyawan yang melebihi peran kerjanya disebut sebagai Perilaku Kewargaan Organisasional, yaitu perilaku kerja karyawan yang dalam menjalankan tugasnya, melebihi deskripsi kerja dan memberikan dampak positif bagi organisasi (Pearce dan Gregersen, 1991; Organ dalam Indrawijaya, 1988; MacKenzie dkk, 1998; Podsakoff dkk, 2000; Brief dan Motowidlo, 1986; George, 1990; Organ, 1990; Katz dan Kahn, 1978; McAlister, 1991; Van Dyne dkk, 1995). Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan perilaku yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal, namun Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan kebebasan karyawan dalam berperilaku, tidak diakui sistem imbalan secara langsung dan memberikan kontribusi terhadap lingkungan sosial dan psikologis (Organ dalam William dan Anderson, 1991; Katz, 1964; Organ dan Ryan, 1995; Podsakoff dkk, 2000; Organ, 1988; Rotundo dan Sackett, 2002; Organ, 1997). Contohnya meliputi bantuan pada rekan kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak beristirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah, bekerja melebihi jam kerja meskipun tidak diminta dan menolong rekan kerja meskipun itu bukan bagian dari pekerjaannya (Organ dalam Van Dyne dan Ang, 1998). Terdapat bukti yang mengatakan bahwa karyawan yang menunjukkan Perilaku Kewargaan Organisasional, memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi

kinerja yang lebih tinggi (Luthans, 2006). Perilaku Kewargaan Organisasional penting bagi dunia organisasi masa kini karena dapat meningkatkan kinerja organisasi, memperlancar interaksi sosial anggota organisasi, mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi pekerjaan (Smith dkk, 1983; Borman dan Motowidlo, 1993; Bienstock dkk, 2003).

Dari semua penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa pengertian Perilaku Kewargaan Organisasional yaitu perilaku karyawan yang melampaui tugas yang diberikan, memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dan tidak secara langsung dikaitkan dengan sistem pemberian imbalan secara formal.

### **Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasional**

Berikut ini dimensi Perilaku Kewargaan Organisasional selengkapnya menurut Organ (1988), Gibson dkk (2003), Podsakoff dkk (2000), Organ dan Ryan (1995), Greenberg dan Baron (2003) serta Luthans (2006) :

a. **altruisme (altruism):** Yaitu perilaku karyawan yang menunjukkan adanya sifat mementingkan kepentingan orang lain. Sifat ini tampak dalam kesediaan karyawan untuk membantu rekan kerja, menolong karyawan baru dalam menyesuaikan diri, menggantikan tugas rekan kerja jika rekan kerja sedang berhalangan, adanya kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain yang merupakan prilaku sukarela dan bukan bagian dari kontrak

kerja, dimana semua hal ini memberikan keuntungan bagi organisasi (Smith dkk, 1983; Truckenbrodt, 2000). Inti dari altruisme yaitu prilaku menolong orang lain terkait dengan tugas di organisasi.

b. **mendengarkan kata hati (conscientiousness):** Yaitu perilaku karyawan yang selalu bekerja dengan tepat waktu, tidak malas bekerja, tidak membuang waktu pada saat menelepon orang lain, mengerjakan tugas yang diberikan, mematuhi peraturan dan memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan dan semua ini menguntungkan organisasi (Truckenbrodt, 2000). Inti dari mendengarkan kata hati yaitu prilaku yang melebihi apa yang disyaratkan organisasi.

c. **kebijakan (civic virtue):** Yaitu perilaku karyawan yang tampak pada kesediaan untuk menghadiri rapat secara sukarela, mau ikut terlibat dalam aktivitas organisasi, memiliki kepedulian terhadap organisasi dan tidak ketinggalan informasi tentang berbagai kejadian dan perubahan dalam organisasi (Graham, 1986). Contoh dari kebijakan yaitu prilaku asertif dan mandiri (Farrell dan Finkelstein, 2007). Hal pokok dari kebijakan yaitu prilaku yang mengindikasikan bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab terhadap kehidupan organisasi.

d. **sportif (sportsmanship):** Yaitu perilaku karyawan yang bertindak dengan sportif, tidak pernah mengeluh atas tugas yang diberikan, kemauan untuk bersikap toleran dengan keadaan sekitar dan tidak membesar-besarkan

masalah. Inti dari sportif yaitu kemauan untuk toleran terhadap situasi yang tidak diinginkan dan tidak mengeluh.

e. **kesopanan (courtesy):** Yaitu perilaku karyawan dalam bertindak dengan sopan, tidak ditemukan kesalahan pada tugas yang diberikan, tidak membuat masalah dengan rekan kerja serta berbuat baik dan hormat kepada orang lain. Kesimpulannya bahwa kesopanan merupakan perilaku yang bertujuan mencegah timbulnya masalah dengan rekan kerja yang terkait dengan pekerjaan.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional**

Menurut Farh dkk (2003) faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi, kepemimpinan dan pertukaran yang terjadi di organisasi. Gibson dkk (2003) juga mengutarakan faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional, yaitu kepemimpinan yang diterima oleh karyawan dari pimpinan, kepercayaan antara seorang karyawan dan seorang pimpinan dan gaya suatu manajemen yang mendorong berkembangnya suatu keahlian memimpin diantara para karyawan yang telah ditemukan untuk mendorong laku warga organisasi ini. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional menurut Organ dan Konovsky (1988) yaitu budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi

atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional menurut Muchinsky (2003); faktor disposisional yaitu kepribadian dan komitmen organisasi dan faktor situasional yaitu kepuasan kerja sebagai bentuk dari sikap kerja karyawan.

### **Kepuasan Kerja**

Hoppeck (dalam As'ad, 1978) menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja bahwa seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Wexley dan Yukl (1977) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya. Feldman dan Arnold (1983) juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah banyaknya pengaruh atau perasaan positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka. Individu yang mempunyai kepuasan kerja adalah individu yang pada umumnya menyukai dan menilai pekerjaan secara baik serta mempunyai perasaan positif terhadap pekerjaan tersebut. Landy (1989) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka. Locke (dalam Statt, 1994) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah pernyataan emosi positif yang menyenangkan sebagai hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalamannya dalam bekerja. Jadi arti dari kepuasan kerja adalah perasaan positif pada seorang karyawan terhadap pekerjaannya.

## **Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Kerja**

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja adalah (Lianda, 2003):

a. **Pekerjaan:** Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan yang mereka miliki, adanya kesempatan untuk berhasil dan belajar, kebebasan dan menawarkan beragam tugas serta tingkat kesulitan (Locke dalam McCormick and Ilgen, 1980). Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi jika terlalu menantang dapat mengakibatkan frustasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kepuasan (Robbins, 1998). Pekerjaan yang memiliki beragam aktivitas membuat pekerjaan tidak membosankan. Apalagi jika pekerjaan itu sesuai dengan minat karyawan sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri. Selain itu, semakin menarik tugas-tugas yang ada dalam suatu pekerjaan, maka semakin besar rasa puas yang diperoleh karyawan (Hardjana, 2002). Wright (dalam Baron, 1995) mengatakan bahwa pekerjaan yang memiliki beban kerja dan tingkat yang beragam dapat memberikan kepuasan kerja yang tinggi. Pekerjaan yang menggunakan banyak ketrampilan dan bakat yang dimiliki karyawan akan membuat karyawan merasa bahwa ia melakukan pekerjaan yang berarti. Selain itu, pekerjaan yang memberikan kebebasan kepada karyawan untuk mengerjakan

pekerjaan menurut cara yang sesuai dengan cara berpikirnya dalam batas-batas yang diperbolehkan dapat memberikan kepuasan (Wexley dan Yukl, 1988).

b. **Gaji:** Beberapa studi menemukan bahwa gaji merupakan penyebab paling mungkin terhadap ketidakpuasan kerja (Porter dan Lawler dalam Wexley dan Yukl, 1988). Yang menjadi penyebab utama ketidakpuasan adalah ketidakadilan. Jika gaji yang diberikan oleh perusahaan lebih rendah dari upah yang berlaku dalam masyarakat untuk suatu pekerjaan, para karyawan sangat mungkin tidak akan puas dengan gajinya. Gaji juga dilihat adil apabila sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan dan standar perusahaan (Robbins, 1998). Sistem pembayaran juga bisa menjadi sumber kepuasan atau ketidakpuasan. Para karyawan menginginkan sistem pembayaran yang adil, jelas dan sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan kerja cenderung tinggi ketika karyawan percaya bahwa sistem tersebut adil dan dijalankan oleh pihak perusahaan dan manajemen secara adil dan tidak memihak dibandingkan apabila sistem pembayaran tidak dilaksanakan dengan adil dan menunjukkan adanya perbedaan atau pilih kasih (Miceli dan Lane dalam Baron, 1995). Di samping pertimbangan keadilan, kepuasan terhadap gaji dipengaruhi oleh kebutuhan dan nilai-nilai karyawan. Jika upah karyawan cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan dirinya, ia akan lebih puas dibanding jika ia menerima upah lebih rendah

dari yang diperlukan untuk memenuhi standar hidup yang memadai (Goodman dalam Wexley dan Yukl, 1988).

c. **Promosi:** Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi dan meningkatkan status sosial (Robbins, 1998). Gilmer (1971) mengemukakan bahwa promosi juga merupakan kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja. Karyawan yang melihat kemungkinan akan dipromosikan, merasa jauh lebih puas dengan pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kesempatan tersebut (Ghiselli dan Brown, 1955). Karyawan yang merasa bahwa keputusan promosi dibuat dengan adil, kemungkinan mengalami kepuasan kerja melalui pekerjaan mereka (Robbins, 1998). Jika karyawan merasa bahwa promosi dalam perusahaan tidak didasarkan pada kriteria yang obyektif, melainkan berdasarkan berbagai pertimbangan yang subjektif, seperti nepotisme, kesukuan, asal daerah dan lain sebagainya, akan timbul perasaan diperlakukan tidak adil. Hal ini dapat berakibat pada tingkat kepuasan yang rendah dan tidak menutup kemungkinan dapat berdampak terhadap perilaku karyawan yang negatif (Siagian, 1989).

d. **Fasilitas yang Disediakan:** Perusahaan yang memberikan fasilitas seperti dana pensiun, jaminan asuransi kesehatan dan jiwa, pengobatan rumah sakit, cuti tahunan, liburan atau perumahan, apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas terhadap kerja (Gilmer, 1971). Dengan adanya

tunjangan hidup yang lebih baik maka dapat menambah tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang diberi kebebasan oleh perusahaan untuk memilih fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhannya tampaknya lebih puas.

e. **Kondisi Kerja:** Kondisi kerja tidak hanya terbatas pada ventilasi yang cukup, penerangan yang memadai, suhu ruangan, tata ruang dan kebersihan tempat kerja, tetapi juga meliputi lokasi tempat kerja yang dekat dengan rumah, peralatan dan perlengkapan kerja, jam kerja maupun waktu istirahat (Siagian, 1989). Karyawan memperhatikan lingkungan tempat kerjanya karena lingkungan kerja yang baik dan mendukung dapat membuat mereka merasa nyaman dan memudahkan mengerjakan pekerjaan dengan baik. Membicarakan kepuasan kerja juga tidak lepas dari masalah keamanan kerja. Tingkat keamanan kerja sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Beberapa studi menemukan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan yang aman dan nyaman, karena keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja (Gilmer, 1971).

f. **Supervisi:** Prilaku supervisor juga merupakan hal yang menentukan dari kepuasan kerja. Umumnya studi menemukan bahwa karyawan merasa puas bila supervisor bersifat ramah dan dapat memahami, memberikan pujian atas kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan dan menunjukkan suatu perhatian pada karyawan (Robbins, 1998). Selain itu, karyawan merasa puas dengan supervisor mereka jika mereka memberi kesempatan

untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan mereka (Locke dan Schweiger dalam Baron, 1995). Hal ini dapat berdampak positif terhadap karyawan karena mereka akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari perusahaan (Ghiselli dan Brown, 1955). Menurut Callan (dalam Baron, 1995), karyawan cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi jika mereka percaya bahwa supervisor mereka memiliki kompetensi, memperhatikan kepentingan karyawan, memperlakukan mereka dengan baik dan memiliki banyak kesempatan berhubungan dengan supervisor. Dalam situasi pekerjaan dimana karyawan melakukan peran yang membingungkan, mereka cenderung lebih menyukai seorang supervisor yang memberikan petunjuk dan ketentuan yang diperlukan (Siagian, 1989). Gilmer (1971) mengemukakan bahwa komunikasi yang lancar dengan pihak manajemen dan kesediaan pihak supervisor untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat atau prestasi karyawannya sangat berperan dalam menciptakan rasa puas. Karyawan umumnya menunjukkan kepuasan dalam bekerja karena pekerjaan mereka diperhatikan, prestasi dan cara kerja mereka dihargai oleh supervisor (Vamplew dalam Fraser, 1992). Sebaliknya, karyawan merasa tidak dianggap dan tidak berarti jika supervisor tidak memberikan penghargaan atas prestasi yang telah mereka sumbangkan kepada perusahaan (Hardjana, 2002). Pemberian penghargaan atas prestasi

yang telah dicapai karyawan, adanya pujian atas pekerjaan yang dikerjakan dengan baik dan juga memberikan kritik atau masukan kepada karyawan, setidaknya dapat membantu karyawan untuk mengetahui apakah prestasi kerjanya sudah sesuai dengan harapan dan tuntutan perusahaan (Siagian, 1989).

#### **g. Rekan Kerja**

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga untuk memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial. Lloyd-Davis (dalam Fraser, 1992) dalam penelitiannya menemukan bahwa alasan utama karyawan memilih perusahaan sebagai tempat mereka bekerja adalah karena adanya relasi yang baik dengan rekan kerjanya. Karyawan yang bekerja di dalam kelompok yang menerima dirinya dapat membuat ia merasa menjadi bagian dari kelompok tersebut (Tiffin dan McCormick, 1961). Motiwidlo (dalam Smith, 1994) mengatakan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaannya tampaknya lebih peka dan perhatian terhadap rekan kerjanya. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa kehadiran rekan kerja yang bersahabat, suka menolong, kompeten dan mendukung dapat membawa kepada kepuasan kerja (Smith, Kendall dan Hullin dalam Gibson dkk, 1996).

#### **Hipotesis Penelitian**

Kepuasan kerja merupakan hal yang cukup penting karena dengan adanya kepuasan kerja pada karyawan maka hal ini bisa menjadi modal ataupun hasil baik dan positif bagi kinerja karyawan. Seperti yang dikatakan Locke (dalam Statt, 1994), bahwa kepuasan kerja adalah

pernyataan emosi positif yang menyenangkan sebagai hasil dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalamannya dalam bekerja. Kepuasan kerja memiliki manfaat bagi karyawan yaitu menimbulkan kemauan yang lebih besar untuk bertahan terhadap pekerjaan (Davis, 1989), karyawan akan bekerja dengan bergairah dan sungguh-sungguh mencurahkan perhatian dan kemampuan pada pekerjaannya (Arnila, 2002) serta menjadi pendorong untuk bekerja lebih giat lagi (Asri dan Budi, 1986). Manfaat kepuasan kerja bagi perusahaan yaitu menunjang terbentuknya semangat kerja karyawan (Rahmawati, 1994) serta membawa dampak pada prestasi dan produktivitas perusahaan (Khan dalam Johan, 2002).

Adanya kepuasan kerja pada karyawan bisa memunculkan perilaku positif dan produktif di tempat kerja. Karyawan akan berperilaku melebihi peran kerjanya. Perilaku karyawan yang melebihi peran kerjanya disebut sebagai Perilaku Kewargaan Organisasional, yaitu perilaku kerja karyawan yang dalam menjalankan tugasnya, melebihi deskripsi kerja dan memberikan dampak positif bagi organisasi (Pearce dan Gregersen, 1991; Organ dalam Indrawijaya, 1988; MacKenzie dkk, 1998; Podsakoff dkk, 2000; Brief dan Motowidlo, 1986; George, 1990; Organ, 1990; Katz dan Kahn, 1978; McAlister, 1991; Van Dyne dkk, 1995). Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan perilaku yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal, namun

Perilaku Kewargaan Organisasional merupakan kebebasan karyawan dalam berperilaku, tidak diakui sistem imbalan secara langsung dan memberikan kontribusi terhadap lingkungan sosial dan psikologis (Organ dalam William dan Anderson, 1991; Katz, 1964; Organ dan Ryan, 1995; Podsakoff dkk, 2000; Organ, 1988; Rotundo dan Sackett, 2002; Organ, 1997). Contohnya meliputi bantuan pada rekan kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak beristirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta, membantu rekan kerja dalam menyelesaikan masalah, bekerja melebihi jam kerja meskipun tidak diminta dan menolong rekan kerja meskipun itu bukan bagian dari pekerjaannya (Organ dalam Van Dyne dan Ang, 1998). Terdapat bukti yang mengatakan bahwa karyawan yang menunjukkan Perilaku Kewargaan Organisasional, memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi (Luthans, 2006). Perilaku Kewargaan Organisasional penting bagi dunia organisasi masa kini karena dapat meningkatkan kinerja organisasi, memperlancar interaksi sosial anggota organisasi, mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi pekerjaan (Smith dkk, 1983; Borman dan Motowidlo, 1993; Bienstock dkk, 2003).

Dari penjelasan kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional diatas, maka bisa disimpulkan bahwa karyawan yang mengalami kepuasan kerja maka akan memunculkan perilaku kewargaan organisasional (Gadot dan Cohen, 2004). Greenberg

dan Scott (1996) menyatakan bahwa kepuasan kerja akan menginspirasi karyawan untuk memunculkan perilaku kewargaan organisasional. Organ and Konovsky (1989) mengatakan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasional. Bateman and Organ (1983) juga menyebutkan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasional. Organ (1998) juga mengatakan bahwa kepuasan kerja meningkatkan perilaku kewargaan organisasional. Oleh karena itu, peneliti menduga bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasi. Maka, hipotesis penelitian ini yaitu ada hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional pada karyawan.

## METODOLOGI

Variabel bebas penelitian ini adalah Kepuasan Kerja dan variabel tergantung penelitian ini yaitu Perilaku Kewargaan Organisasional. Karakteristik subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan pria dan wanita, telah bekerja minimal 1 tahun dan berpendidikan minimal SLTA atau sederajat. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive random sampling* yaitu memilih sekelompok subjek berdasarkan atas ciri atau sifat yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Hadi, 2000).

Skala yang digunakan terdiri dari 2 bagian yaitu skala kepuasan kerja dan skala laku warga organisasi. Skala kepuasan kerja disusun berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja menurut Simarmata (2005) yang terdiri dari tujuh aspek yaitu: pekerjaan, gaji, promosi, fasilitas, kondisi kerja, supervisi dan rekan kerja. Skala perilaku kewargaan organisasional yang digunakan pada penelitian ini merupakan skala pengukuran yang mengungkap lima aspek perilaku kewargaan organisasional menurut Simarmata (2008), yaitu sifat mementingkan orang lain, sifat berhati-hati, sifat kebijakan, sikap sportif dan kesopanan. Kedua skala tersebut disusun dengan menggunakan metode penilaian yang dijumlahkan atau *summated rating method*. Penskalaan dalam penelitian ini mengacu pada skala Likert dengan 4 jenjang penilaian. Dalam memberikan jawaban, subjek dipersilakan memilih satu dari 4 alternatif jawaban yang tersedia yang paling menggambarkan diri mereka sendiri. Keempat alternatif pernyataan negatif (unfavorabel) berikut pemberian nilainya yaitu : SS (sangat setuju) = 1, S (setuju) = 2, TS (tidak setuju) = 3 dan STS (sangat tidak setuju) = 4. Untuk pernyataan positif (favorabel) berikut pemberian nilainya yaitu : STS = 4, S = 3, TS = 2 dan STS = 1.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Validitas isi yang dipandang dari segi isi skala yaitu sejauhmana skala tersebut isinya telah dianggap dapat mengukur hal-hal yang mewakili keseluruhan tentang hal-hal

yang hendak diukur (Suryabrata, 1983; Azwar, 1997). Di dalam validitas isi ada validitas tampang atau kondisi penampilan skala yaitu diselidiki dengan cara satu orang atau lebih, baik pakar maupun subjek yang hendak dites diminta memeriksa alat ukur tersebut dan menyimpulkan apakah tes tersebut memberi kesan mengukur sifat yang mau diukur (Supratiknya, 1998) dan validitas logis yaitu *blue print* (kisi-kisi atau tabel spesifikasi) yang menjadi acuan dalam membuat pernyataan untuk dijadikan item pada alat ukur.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan konsistensi internal yaitu melakukan satu kali pengujian alat ukur pada sejumlah subyek (*single-trial administration*) dan teknik estimasi yang digunakan adalah koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) yang dilakukan secara komputasi melalui program SPSS for Windows versi 19. Teknik statistik yang digunakan untuk melakukan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis korelasi product moment Pearson. Penghitungan statistik ini akan dilakukan secara komputasi melalui program olah data SPSS for Windows versi 19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengadaptasi skala Kepuasan Kerja dari penelitian yang berjudul Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja pada Karyawan (Simarmata, 2005) yang mempunyai nilai alfa ( $\alpha$ ) sebesar 0,906 dan skala Perilaku Kewargaan Organisasi dari penelitian yang berjudul Hubungan antara

Kepemimpinan Transformasional dan Pertukatan Atasan Bawahan dengan Laku Warga Organisasi Karyawan (Simarmata, 2008) yang mempunyai nilai alfa ( $\alpha$ ) sebesar 0,965.

Sebaran data pada variabel kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi dengan probabilitas (p) 0,867 atau mempunyai probabilitas di atas 0,05 ( $p>0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data pada variabel kepuasan kerja bersifat normal. Sebaran data pada variabel Perilaku Kewargaan Organisasional memiliki nilai signifikansi dengan probabilitas (p) 0,245 atau mempunyai probabilitas di atas 0,05 ( $p>0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data pada variabel Perilaku Kewargaan Organisasional bersifat normal.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan kerja dan variabel perilaku kewargaan organisasional adalah linear karena memiliki probabilitas (p) sebesar 0,052 atau memiliki taraf signifikansi untuk linieritas sama besar dari 0,05 ( $p<0,05$ ) sehingga dikatakan bahwa hubungan antara skor variabel kepuasan kerja dan variabel perilaku kewargaan organisasional menunjukkan adanya garis yang sejajar atau lurus.

Melalui hasil pengolahan secara komputasi tersebut diperoleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,287 dan diperoleh angka probabilitas (p) 0,043 dimana angka tersebut mencerminkan  $p<0,05$ . Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara variabel kepuasan kerja dan variabel perilaku kewargaan organisasional.

Dari korelasi variabel kepuasan kerja dan variabel perilaku kewargaan organisasional berarti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional pada karyawan diterima.

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) diperoleh dengan mengkuadratkan nilai  $r$  (0,287) sehingga didapatkan hasil  $r^2$  sebesar 0,08. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya peran atau sumbangannya yang dapat diberikan dari variabel bebas terhadap variabel tergantung. Dalam penelitian ini, sumbangannya dari variabel kepuasan kerja terhadap variabel perilaku kewargaan organisasional sebesar 8%. Sedangkan sumbangannya selain dari variabel kepuasan kerja terhadap variabel perilaku kewargaan organisasional adalah sebesar 92%, yang diperoleh dari faktor-faktor lainnya.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasional diterima. Kepuasan kerja sebagai persyaratan utama bagi organisasi yang bertujuan mencapai keunggulan dalam operasi mereka. Kepuasan kerja sebagai atribut dan perasaan orang tentang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja akan berarti sikap yang positif atau menguntungkan terhadap pekerjaan. Hanya karyawan yang puas yang akan mempunyai kebebasan dalam menentukan perilakunya yang berguna bagi keefektifan organisasi. Kepuasan kerja memainkan peran integral dalam pencapaian perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewargaan

organisasional didefinisikan sebagai perilaku yang memiliki kebebasan untuk memilih, yang tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. Ini melibatkan karyawan melakukan sesuatu yang lebih dalam melakukan tugas mereka yang sangat penting untuk pencapaian tujuan organisasi.

Hasil dari penelitian ini juga sejalan dan diperkuat dengan penelitian sebelumnya. Chibowiwa dkk (2001) mengatakan bahwa karyawan memperlihatkan perilaku positif sebagai respon terhadap perlakuan yang mereka terima dari organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi mereka mempertimbangkan dan memperhatikan pertumbuhan, perkembangan dan kemajuan karyawan pada pekerjaannya, mereka merasa senang dan puas terhadap organisasinya. Hal ini berarti karyawan menerapkan dan mempraktekkan sikap dan perilaku positif yang akan menguntungkan organisasinya. Kepuasan kerja karyawan adalah refleksi perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan mereka dan terhadap kemampuan organisasi untuk meningkatkan dan memperbaiki tingkat perasaan positif dengan memberikan sesuatu yang konkret dan abstrak yang hal ini sangat penting bagi mereka. Ini akan berdampak pada sikap dan perilaku karyawan, khususnya terhadap organisasi mereka secara keseluruhan (Mohammad dkk, 2011). Hal ini berarti karyawan mengidentifikasi adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional (Bateman

and Organ, 1983; Murphy dkk, 2002). Perilaku kewargaan organisasional juga dikaitkan dengan kepuasan kerja yang membuat organisasi bisa terus bertahan dan mengalami kemajuan. Maka perilaku kewargaan organisasional dan kepuasan kerja berkaitan (Bateman dan Organ, 1983; Lee dan Allen, 2002; MacKenzie dkk 1998; Moorman, 1993; Morrison, 1994; Organ dan Konovsky, 1989; Smith dkk, 1983; William dan Anderson, 1991).

Ahmad (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai dampak yang positif terhadap perilaku kewargaan organisasional. Othman (2002) menemukan bahwa kepuasan kerja terkait dengan perilaku kewargaan organisasional. Bateman and Organ (1983) juga mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional (LePine dkk, 2002; Motowidlo dkk, 1986; Organ dan Konovsky, 1989; Organ dan Ryan, 1995; Podsakoff dkk, 2000). Williams dan Anderson (1991) menyebutkan bahwa kepuasan kerja sebagai prediktor perilaku kewargaan organisasional. Organ dan Ryan (1995), Bateman dan Organ (1983), Moorman (1991), Foote dan Li (2008), Organ (1988) dan Brooke dkk (1988) mengatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan Perilaku Kewargaan Organisasional. Kepuasan kerja juga mempengaruhi perilaku kewargaan organisasional (Moorman, 1991). Dikatakan juga bahwa kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional berkaitan secara positif (Bateman and Organ, 1983; Organ dan

Ryan, 1995; Smith dkk, 1983; Williams dan Anderson, 1991). Disebutkan juga bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap perilaku kewargaan organisasional (Konovsky dan Pugh, 1994; Moorman, 1991). Ini berarti bahwa karyawan yang puas mempunyai emosi yang lebih positif dimana hal itu akan berdampak pada perilaku kewargaan organisasional (Williams dan Anderson, 1991). Pada akhirnya, kepuasan kerja dapat menginspirasi karyawan untuk bekerja lebih seperti layaknya perilaku kewargaan organisasional.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan telah diterima, yaitu ada hubungan antara kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasional yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,287 dengan angka probabilitas ( $p$ ) sebesar 0,043 ( $p<0,05$ ).

Saran bagi karyawan yaitu karyawan diharapkan bisa membuat prioritas aspek kepuasan kerja mana yang paling penting sehingga bisa mendorong adanya perilaku kewargaan organisasional. Karyawan juga sebaiknya sadar akan timbale baliknya terhadap perusahaan. Artinya, jika kepuasan kerjanya telah terpenuhi, maka karyawan juga diharapkan bekerja dengan produktif.

Saran bagi Perusahaan yaitu perusahaan sebaiknya mengklarifikasi faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan karyawan dan memfasilitasi

lingkungan kerja yang baik. Perusahaan juga sebaiknya menelaah lebih lanjut kepuasan kerja karyawan secara teratur dalam rangka memahami kebutuhan karyawan sehingga karyawan dapat memunculkan perilaku kewargaan organisasional secara sukarela yang hal itu bisa meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan perusahaan dimana juga akan menguntungkan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Z. B. 2006. Job attitudes as a determinant of organizational citizenship behaviors: A study among academic staff in Kuching Polytechnic, Sarawak. Unpublished master's thesis, Universiti Utara Malaysia. Retrieved 3 August 2009, from <http://ep3.uum.edu.my/96/1/zulaiha.pdf>
- Arnila, L. 2002, Hubungan antara Persepsi Kepemimpinan Demokratis dan Kepuasan Kerja Karyawan, Skripsi (tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Asri, M. dan Budi, A.D.S. 1986, Pengelolaan Karyawan, Edisi 1, Yogyakarta: BPFE.
- As'ad, M. 1978, Psikologi Industri, Lembaga Manajemen, Yogyakarta.
- Azwar, S. 1995. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 1997. Reliabilitas dan Validitas, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2000, Penyusunan Skala Psikologi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, R.A. 1995, Psychology (3<sup>rd</sup> ed.), Boston: Allyn and Bacon.
- Bateman, T.S. dan Organ, D.W. 1983. Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. Academy of management journal. Volume 26. Halaman 587-595.
- Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W. & Smith, R.K. 2003. Organizational citizenship behavior and service quality. The Journal of Service Marketing. Volume 17. Nomor 4. Halaman 357-378.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. 1993. Personal Selection In Organizations Expanding The Criterion Domain To Include Element Of Extra-role Performance. Editor: Schmitt, N. & Borman, W.C. San-Francisco: Jossey-Bass.
- Brief, A.P. & Motowidlo, S.J. 1986. Prosocial organizational behaviors. Academy of Management Review. Volume 11. Halaman 710-725.

- Brooke, P., Russel, D. & Price, J. 1988. Discriminant validation of measure of job satisfaction, job involvement and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*. Volume 73. Halaman 139-145.
- Chiboiwa, M.W., Chipunza, C. & Samuel, M.O. 2011. Evaluation of job satisfaction and organizational citizenship behaviour: Case study of selected organisations in Zimbabwe. *African Journal of Business Management* Vol. 5(7), pp. 2910-2918,
- Davis, K. & Newstrom, J.W. 1989, Perilaku dalam Organisasi, Jilid 1, Edisi Ketujuh, Penerjemah: Agus Dharma, Jakarta: Erlangga.
- Farrel, S.K. & Finkelstein, L.M. 2007. Organizational Citizenship Behavior and Gender : Expectations and Attributions for Performance. *North American Journal of Psychology*. Volume 9. Nomor 1. Halaman 81-96.
- Farh, J.L., Zhong, C.B. & Organ, D.W. 2003. Organizational Citizenship Behavior In People's Republic of China. Paper presented at Annual Meeting in Academic of Management and Published in Best Paper Proceedings.
- Feldman, D.C., & Arnold, H.J. 1983, *Managing Individual and Group Behavior in Organization*, New York: McGraw Hill, Book Co.
- Foote, D.A., & Li, P.T. 2008. Job satisfaction and organizational citizenship Behavior. Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, 46 (6), 933-947.
- Fraser, T.M. 1992, *Stres dan Kepuasan Kerja*, Penerjemah: L. Mulyana, Buku Asli Diterbitkan 1983, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Gadot, E.V. & Cohen, A. 2004. *Citizenship and management in public administration: integrating behavioural*. London: Edward Elgar Publishers.
- George, J.M. 1990. Personality, affect and behavior in groups. *Journal of Personality and Social Psychology*. Volume 75. Halaman 462-474.
- Ghiselli, E.E. & Brown, C.W. 1955, *Personnel and Industrial Psychology*, Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha Co., Ltd.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. & Donnelly J.H. 1996, *Organisasi: Prilaku, Struktur, Proses*, Penerjemah: Ir. Nunuk Adiarni MM, Jakarta: Binarupa Aksara.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, Jr. H. & Konopaske, R. 2003. Organization (Behavior, Structure, Processes). 12th edition. New York: McGraw-Hill Higher Education. R. R. Donnelley & Sons Company.
- Gilmer 1971, Industrial and Organizational Psychology, Tokyo: McGraw-Hill Book Co., Inc.
- Graham, J.W. 1986. Organizational Citizenship Informed by Political Theory. Paper presented at Academy of Management Meetings. Chicago, IL.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. 2003. Behavior In Organizations Understanding And Managing The Human Side Of Work. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Greenberg, J. & Scott, K.S. 1996. Why do employees bite the hands that feed them? Employee theft as a social exchange process. In: Staw BM and Cummings LL. (Eds). Res. Organ. Behav., 18: 111-66.
- Hadi, S. 1989. Metodologi Research untuk Penulisan Paper, Skripsi, Thesis dan Disertasi, Jilid III, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Hadi, S. 1995, Analisis Buku Manual SPS (Seri Program Statistik), Paket Midi, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Hadi, S. 2000, Statistik, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Hardjana, A.M. 2002, Pekerja Profesional, Yogyakarta: Kanisius.
- Indrawijaya. 1988. Prilaku Organisasi. Bandung : CV Sinar Baru.
- Johan, R. 2002, Kepuasan Kerja Karyawan dalam Lingkungan Institusi Pendidikan, Jurnal Pendidikan Penabur, No. 1, Th. I, [www1.bpkpenabur.or.id/jurnal](http://www1.bpkpenabur.or.id/jurnal).
- Katz, D. 1964. The motivational basis of organizational behavior. Behavioral Science. Volume 9. Halaman 131-133.
- Katz, D. & Kahn, R.L. 1978. The social psychology of organizations. New York: Wiley.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. 2001. Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Landy, J.F. 1989, Psychology at Work Behavior, California: Books, Cole Publishing Company.

- Lee, K., & Allen, N. J. 2002. Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 131–142.
- LePine, J.A., Erez, A. & Johnson, D.E. 2002. The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. Volume 87. Halaman 52-65.
- Lianda, W.S. 2003. Studi Eksploratif Tentang Faktor-faktor Kepuasan Kerja (Sebuah Pengamatan pada Kelompok Karyawan PT Bank Danamon Indonesia Kantor Wilayah IV Makasar, Skripsi (tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Lovell, S.E. 1999. Does Gender Affect The Link Between Organizational Citizenship Behavior And Performance Evaluation? <http://www.findarticles.com>
- Luthans, F. 2006. Prilaku Organisasi. Yogyakarta: ANDI
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. & Ahearne, M. 1998. Some possible antecedent and consequences in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of marketing*. Volume 62. Nomor 3. Halaman 87-98.
- McAlister, D. 1991. Regrounding organizational citizenship behavior research. *Academy of Management*.
- McCormick, E.J., and Ilgen, D.R. (1980), *Industrial Psychology* (7<sup>th</sup> ed.), Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Mohammad, J., Habib, F.Q. and Alias, M.A. 2011. Job satisfaction and organisational citizenship behaviour: an empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, Vol. 16, No. 2, 149–165
- Moorman, R.H. 1991. Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship? *Journal of Applied Behavior*. Volume 76. Nomor 6. Halaman 845-855.
- Moorman, R. H. 1993. The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46, 756–776.
- Morrison, E. W. 1994. Role definitions and organizational citizenship behavior: the importance of the employee perspective. *Academy of Management Journal*, 37, 1543–1567.

- Motowildo, S.J., Packard, J.S., & Manning, M.R. 1986. Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71, 618-29.
- Muchinsky, P.M. 1987. *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, Illonis: The Dorsey Press Chicago.
- Muchinsky, P.M. 2003. *Psychology Applied to Work*. Thomson Wadsworth, Belmont, USA.
- Murphy G, Athanasau J, Neville K 2002. Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour. *J. Manag. Psychol.* 17: 287-297.
- Organ, D.W. 1988. Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. 1990. The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B.M. Staw & L.L. Cummings (Eds.). *Research in organizational behavior*. Volume 12. Halaman 43-72. Greenwich, CT: JAI Press.
- Organ, D.W. 1997. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*. Volume 10. Halaman 85-97.
- Organ, D.W. & Konovsky, M.A. 1988. Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*. Volume 75. Nomor 1. Halaman 157-164.
- Organ, D. W. and K. Ryan: 1995, 'A Meta-Analytical Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior', *Personnel Psychology* 48, 775–802.
- Othman. N. 2002. Antecedent of organizational citizenship behavior. Unpublished master's thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Pearce, J.L. & Gregersen, H.B. 1991. Task Interdependence And Extra-Role Behavior: A Task Of The Mediating Effects Of Felt Responsibility. *Journal Of Applied Psychology*. Volume 76. Nomor 6. Halaman 838-844.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. 2000. Organizational citizenship behaviors : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. Volume 26. Nomor 3. Halaman 513-563.

- Rahmawati, S. 1994, Hubungan antara Asertifitas dan Locus of Control dengan Kepuasan Kerja, Skripsi (tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Robbins, S.P. 1998, *Organizational Behavior: Concept, Controversies, Applications* (8<sup>th</sup> ed.), Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Rotundo, M. & Sackett, P.R. 2002. The relative importance of task, citizenship and counter-productive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*. Volume 87. Halaman 66-80.
- Siagian, S.P. 1989, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Bina Aksara.
- Simarmata, N. 2005. Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja pada Karyawan. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Simarmata, N. 2008. Hubungan antara Kepemimpinan Transformasional dan Pertukaran Atasan Bawahan terhadap Laku Warga Organisasi Karyawan. Tesis. Tidak diterbitkan. Fakultas Psikologi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Smith, C.A., Organ, D. & Near, J. 1983. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. Volume 68. Halaman 653-663.
- Smith, R.D. 1994. *The Psychology of Work and Human Performance* (2<sup>nd</sup> ed.), New York: Harper Collins College Publisher, Inc.
- Statt, A.D. 1994, *Psychology and the World of Work*, New York University Press.
- Sudjana, N. 1992. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono 2003. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV AlfaBeta.
- Supratiknya, A. 1998. *Psikometri*, Yogyakarta: Pusat Penerbitan dan Pengembangan Sumber Belajar Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.
- Suryabrata, S. 1983, *Metode Penelitian*, Jakarta: Erlangga.
- Suryabrata, S. 1990. *Pembimbing ke Psikodiagnostik*. Edisi kedua. Yogyakarta: Raka Sarasin.
- Tiffin, J. and McCormick, E.J. 1961, *Industrial Psychology*, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.

- Truckenbrodt, Y.B. 2000. The Relationship between Leader-Member Exchange and Commitment and Organizational Citizenship Behavior, *Acquisition Review Quarterly*.
- Van Dyne, L.N. & Ang, S. 1998. Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers In Singapore. *Academy of Management Journal*. Volume 41. Nomor 6. Halaman 692-703.
- Van Dyne, L., Cummings, L.L. & Parks, J.M. 1995. Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity. *Research in Organizational Behavior*. Volume 17. Halaman 215-285.
- Wexley, K.N. and Yukl, G.A. 1977, *Organizational Behavior and Personnel Psychology*, Illionis: Richard D. Erwin, Inc.
- Wexley, K.N., & Yukl, G.A. 1988, *Prilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*, Jilid I, Buku Asli Diterbitkan Tahun 1977, Jakarta: Bina Aksara.
- Widyastanti, P. 1998, *Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja pada Polantas Polres Sleman Yogyakarta*, Skripsi (tidak diterbitkan), Fakultas Psikologi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- William, L.J. & Anderson, S.E. 1991. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-role Behavior. *Journal of Management*. Volume 17. Halaman 601-61.