

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR(OCB)
DI PT. ARGAMUKTI PRATAMA SEMARANG**

Arif Hidayat dan Ratna Kusumawati

Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang

This study aimed to determine the influence of organizational commitment and job satisfaction on Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT. Argamukti Pratama either partially or simultaneously. The samples in this study were as many as 134 respondents. The data was collected using a questionnaire. Each respondent was asked his opinion by giving answers of the claims filed. Data was collected using a closed question. After that tested the validity and reliability using SPSS or Statistical Program for Social Science. Data Analysis Techniques processed using SPSS or Statistical Program for Social Science. Results of this study indicate that organizational commitment have significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB), job satisfaction have significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) and organizational commitment and job satisfaction has significant positive effect simultaneously.

Keywords : *Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior(OCB).*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang memiliki tujuan yang sama. Menurut Simamora (2005) organisasi terbagi menjadi dua kelompok besar berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, yaitu: (1) organisasi sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya; (2) organisasi bisnis yang bertujuan ingin memperoleh keuntungan. Setiap organisasi atau perusahaan beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk menghasilkan barang atau jasa yang berdaya jual. Pengelolaan sumber daya yang dimiliki perusahaan meliputi sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia (SDM), dan kemampuan teknologis dan sistem. Karena sumber-sumber yang dimiliki perusahaan bersifat terbatas sehingga perusahaan dituntut mampu memberdayakan dan mengoptimalkan penggunaannya untuk kelangsungan hidup perusahaan.

SDM menempati posisi strategis diantara sumber daya yg dimiliki oleh perusahaan. Tanpa SDM, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk dikelola menjadi suatu produk. Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada sumber daya manusia (*human resources*) guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual moral dari para pelaku organisasi di semua tingkat (*level*) pekerjaan sangat dibutuhkan.

PT. Argamukti Pratama adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa pengelolaan gedung pusat perbelanjaan yang sering dikenal dengan nama "Matahari Simpanglima Semarang". PT. Argamukti Pratama yang bertempat di Jalan Ahmad Yani No. 1 Semarang 50136, merupakan Badan Usaha Milik Swasta yang didirikan pada tanggal 27 Juni 1990. Dewasa ini semakin banyak tumbuhnya gedung-gedung pusat perbelanjaan di Kota

Semarang yang mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antar pusat perbelanjaan. Hal tersebut yang menjadi motivasi para pengelola gedung pusat perbelanjaan untuk menaikkan daya saing agar tetap mendapat kesan baik di hati customer. Karena PT. Argamukti Pratama merupakan perusahaan jasa pengelolaan gedung maka perusahaan ini di asosiasikan berorientasi pada kepuasan pelanggan, artinya kenyamanan customer, keamanan yang didapatkan customer, dan apapun yang menjadi hak maupun fasilitas dari customer harus dapat diberikan dan dapat direspon dengan sebaik-baiknya, sehingga customer menjadi nyaman dan betah untuk tetap dapat bekerjasama dengan PT. Argamukti Pratama.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Sehingga penting dalam hal ini PT. Argamukti Pratama memiliki karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi, dikarenakan OCB karyawan yang tinggi akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga lebih baik dalam melayani customer.

Salah satu variabel yang memiliki kaitan erat dengan OCB adalah dengan adanya komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah "*the collection of feelings and beliefs that people have about their organization a whole* (George dan Jones, 2006)". Maksudnya adalah kumpulan dari perasaan dan keyakinan bahwa orang-orang tersebut memiliki organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan yang lainnya, dimana jika ada karyawan yang tidak mampu mengerjakan suatu pekerjaan, maka karyawan yang berkomitmen ini cenderung akan membantu rekannya demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh organisasi tanpa membanding-bandingkan kemampuannya dengan karyawan lain.

Pada dasarnya bahwa seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiannya pada organisasinya, apabila dalam pekerjaannya merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang diinginkannya. Handoko (2002) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Apabila seseorang merasa mendapatkan kepuasan dari pekerjaan yang dilakukannya selama ini, maka itu cukup menjadi motivasinya untuk tetap tinggal dan bertahan akan segala kondisi memprihatinkan yang harus diterima. Kepuasan kerja akan dirasakan apabila yang bersangkutan merasakan kepuasan antara lain terhadap pembayaran, pekerjaan itu sendiri, promosi yang akan didapatnya, atasan di tempat kerjanya dan juga rekan-rekan sesama karyawan.

Temuan dari kepuasan kerja dan OCB sangat bervariasi di berbagai studi penelitian. Namun dalam 15 studi independen di seluruh konteks yang berbeda menemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan OCB seperti yang dibahas oleh Organ dalam Mehboob dan Bhutto (2012). Karyawan puas tampaknya lebih cenderung menampilkan perilaku positif yang secara efektif dapat berkontribusi terhadap fungsi organisasi secara menyeluruh. Kepuasan kerja memiliki hubungan paling kuat dengan OCB. Karyawan akan cenderung menampilkan OCB ketika mereka merasa puas terhadap dukungan atau manfaat yang diterimanya (misalnya kerja yang positif, pengalaman yang menyenangkan) yang dirasakan dalam perusahaan atau dengan rekan pekerjaan mereka.

Tabel 1.1
Karyawan PT. Argamukti Pratama
Tahun 2014

No	Divisi	Jumlah
1	Personalia	2
2	Keuangan	3
3	Pajak	8
4	Administrasi	6
5	Promosi	8
6	Operasional	8
7	Perawatan Gedung	11
8	Listrik	8
9	Genset	3
10	Plumbing	3
11	Tata Udara	9
12	Transp. Vertikal	4
13	Gudang ME	3
14	Kebersihan	13
15	Keamanan	47
	Total	134

Sumber :Laporan data karyawan bagian personalia Tahun 2014

Data diatas menunjukkan jumlah karyawan yang ada dibawah naungan PT. Argamukti Pratama dengan total 134 karyawan yang terdata sampai dengan bulan Agustus 2014.

Tabel 1.2
Data Absensi Karyawan PT. Argamukti Pratama
Januari – Agustus 2014

No	Bulan	Prosentase Keterlambatan (%)
1	Januari	37 %
2	Februari	38 %
3	Maret	36 %
4	April	38 %
5	Mei	39 %
6	Juni	38 %
7	Juli	41 %
8	Agustus	40 %
	Rata – rata	38 %

Sumber : Data dari Bagian Personalia yang diolah

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian personalia, dapat dilihat dalam setiap bulannya selalu ada karyawan yang terlambat masuk kerja. Aturan yang berlaku di perusahaan adalah jam masuk kerja untuk staf adalah mulai dari pukul 08.30 s/d 16.00. Dari bulan Januari s/d Agustus 2014 rata-rata prosentase keterlambatan adalah mencapai 38 % yang artinya cukup tinggi.

2.1 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.1.1 *Pengertian Organization Citizeship Behavior(OCB)*

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988). Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Kinerja yang baik menuntut perilaku sesuai yang diharapkan oleh organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini adalah tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku guru sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik (Sloat,1999).

Borman dan Motowidlo (1993) menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi (*organizational performance*) karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi, dengan kata lain dengan adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

2.1.2 *Dimensi-Dimensi Organization Citizenship Behavior*

Beberapa penelitian menemukan bukti bahwa OCB berhubungan dengan perilaku etikal, dan juga menyangkut esensi dari performa kerja individual. Dua dimensi OCB yang penting menurut Williams dan Anderson dalam jurnal Mohammad (2011) dikenal sebagai OCB-*Individual (OCBI, altruism*, mendahulukan kepentingan orang lain) yang segera memberikan manfaat khusus individual dan secara tidak langsung melalui kontribusi terhadap organisasi (misalnya membantu rekan yang tidak masuk bekerja, memberikan perhatian secara pribadi kepada pekerja lain) dan OCB-*Organizational (OCBO, compliance*, kerelaan) yang memberikan manfaat terhadap organisasi secara umum (misalnya memberikan nasihat kepada karyawan yang mangkir bekerja).

Menurut Organ (dalam Andi, 2012), Indikator OCB adalah sebagai berikut:

1. *Altruism*, kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa,
2. *Conscientiousness*, menggambarkan pekerja yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan,
3. *Civicvirtue*, menyangkut dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi,
4. *Courtesy*, perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain,
5. *Sportsmanship*, menggambarkan pekerja yang lebih menekankan untuk memandang aspek-aspek positif dibanding aspek-aspek negative dari organisasi, *sportsmanship* menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi.

2.2 *Komitmen Organisasi*

Steers (2002) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai: *the relative strength of an individual's identification with and involvement in a particular organization*. Definisi menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki arti lebih dari sekedar loyalitas yang pasif,

tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya.

Sedangkan Mathis dan Jackson dalam Andi (2012) mendefinisikan komitmen organisasional dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan perusahaan dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen tercakup unsur loyalitas terhadap perusahaan, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Komitmen organisasi dikemukakan oleh Allen dan Meyer (2000) dengan tiga komponen organisasi yaitu:

(1) Komitmen Afektif (*affective commitment*),

Komitmen afektif mengarah pada *the employee's emotional attachment to, identification with, and involvement in the organization*. Ini berarti, komitmen afektif berkaitan dengan keterikatan emosional karyawan, identifikasi karyawan pada, dan keterlibatan karyawan pada organisasi. Dengan demikian, karyawan yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan terus bekerja dalam organisasi karena mereka memang ingin (*want to*) melakukan hal tersebut.

(2) Komitmen Kontinuans (*continuance commitment*),

Komitmen kontinuans berkaitan dengan *an awareness of the costs associated with leaving the organization*. Hal ini menunjukkan adanya pertimbangan untung rugi dalam diri karyawan berkaitan dengan keinginan untuk tetap bekerja atau justru meninggalkan organisasi. Karyawan yang terutama bekerja berdasarkan komitmen kontinuans ini bertahan dalam organisasi karena mereka butuh (*need to*) melakukan hal tersebut karena tidak adanya pilihan lain.

(3) Komitmen Normatif (*normative commitment*).

Komitmen normatif merefleksikan *a feeling of obligation to continue employment*. Dengan kata lain, komitmen normatif berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap bekerja dalam organisasi. Ini berarti, karyawan yang memiliki komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka wajib (*ought to*) bertahan dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa teori di atas maka untuk mengukur variabel komitmen digunakan 3 variabel utama seperti yang dikemukakan oleh Allen dan Meyer (2000). Ketiga variabel komitmen tersebut adalah komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen kontinuans (*continuance commitment*), dan komitmen normatif (*normative commitment*).

2.3 Kepuasan Kerja

2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Handoko (2002), mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja merupakan cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Definisi yang paling populer dari kepuasan kerja yang diberikan oleh Locke dalam Mohammad (2011) adalah keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pengalaman kerja seseorang. Definisi ini terdiri dari dua hal yaitu kognitif (penilaian terhadap pekerjaan seseorang) yaitu seseorang menyimpulkan sesuatu berdasarkan hasil dari pengalaman dan informasi yang didapatkan, dan afektif (keadaan emosi), afektif dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu suasana emosional dan skema kognitif. Suasana emosional keadaan dimana seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana hati/perasaan pada saat itu, sedangkan skema kognitif menunjukkan sejauh mana individu merasa positif atau negatif tentang pekerjaan mereka.

Adapun (Robbins, 2001), mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Andi (2012) ada empat faktor yang kondusif bagi tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi, yaitu :

a. Pekerjaan yang secara mental menantang.

Orang lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas yang beragam. Tingkat kesulitan dalam menyelesaikan tugas dan beragamnya jenis tugas membuat karyawan secara mental tertantang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

b. Imbalan yang wajar.

Karyawan menginginkan sistem penggajian yang mereka anggap tidak ambigu, dan sejalan dengan harapan mereka. Bila pembayaran itu kelihatan adil berdasarkan pada permintaan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pembayaran masyarakat, kepuasan mungkin dihasilkan.

c. Kondisi lingkungan kerja yang mendukung.

Banyak studi yang menunjukkan bahwa para karyawan lebih menyukai lingkungan yang aman dan nyaman. Selain itu kebanyakan karyawan lebih suka bekerja tidak jauh dari rumah, dalam fasilitas bersih dan relatif modern dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

d. Rekan kerja yang suportif

Bagi sebagian karyawan kerja juga dapat mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidak heran jika seorang karyawan memiliki rekan kerja yang suportif dan bersahabat dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Lima faktor kepuasan kerja menurut Robbins (2003) :

a. Kepuasan terhadap gaji (upah).

b. Kepuasan terhadap promosi jabatan .

c. Kepuasan terhadap rekan sekerja (kelompok).

d. Kepuasan terhadap atasan (supervisor).

e. Kepuasan terhadap pekerjaan.

2.4 PENELITIAN TERDAHULU

Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu:

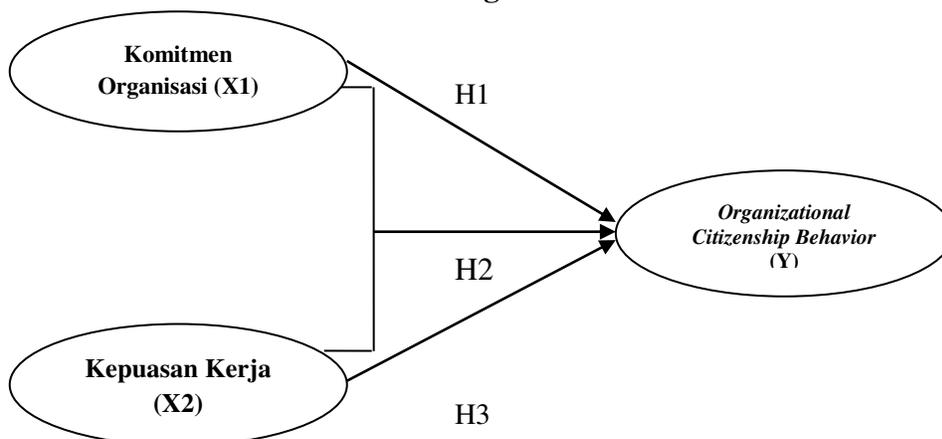
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Analisis	Hasil
Andi Shigemi Muranaka, Universitas Hasanudin Makasar (2012)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makassar.	Analisis Regresi Berganda	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap OCB, pengaruh positif komitmen organisasi terhadap OCB. Dan pengaruh positif Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap OCB.

Merry, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2013)	Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap OCB dan Kinerja Karyawan di RS Bhayangkara Trijata Denpasar.	SEM	Komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja karyawan, OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
Prita, Universitas Katholik Soegijapranata (2010)	Hubungan Komitmen Terhadap Organisasi Dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Pegawai Negeri Sipil di Biro Organisasi Dan Kepegawaian Setda Provisnsi Jawa Tengah.	Teknik Korelasi <i>ProductMoment</i>	Terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap OCB.
Arum Darmawati, dkk, Universitas Negeri Yogyakarta (2006)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Studi pada karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.	Analisis Regresi Berganda	Terdapat Pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap OCB, komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB, dan secara simultan kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB.

2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Robin and Judge dalam Dyah Puspitarini (2013).

2.6 Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior selain disebut *the extra role behavior* juga merupakan salah satu kategori yang penting bagi efektivitas dan efisiensi organisasi. Perilaku

tersebut bersifat sukarela dan bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi sebagai wujud kepuasan berdasarkan performance dan tidak diperintahkan secara formal serta tidak berkaitan secara langsung dengan sistem *reward* formal. Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi, karena bagaimanapun prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi, (Smith, dkk dalam Prita, 2010).

Studi empiris yang dilakukan Morrison, dkk yang dikutip dalam Prita (2010) mendukung hubungan yang terjadi antara komitmen organisasional dengan OCB. Pada penelitian yang pernah dilakukan, komitmen organisasional dinyatakan merupakan anteseden dari *pro-social extra-role performance*. Pada penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara komponen komitmen organisasi dengan OCB.

Berdasarkan pada landasan teori di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁. Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

2.6.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari Organizational Citizenship Behavior (OCB). Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka, (Robbins dalam Gita, dkk, 2012).

Ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Balasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) dari organisasi dan perilaku seperti Organizational Citizenship Behavior, (Konovsky & Pugh dalam Gita, dkk, 2012).

Berdasarkan pada landasan teori di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₂. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

2.6.3 Pengaruh Secara Simultan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Studi empiris yang dilakukan Morrison, dkk yang dikutip dalam Prita (2010) mendukung hubungan yang terjadi antara komitmen organisasi dengan OCB. Pada penelitian yang pernah dilakukan, komitmen organisasional dinyatakan merupakan anteseden dari *pro-social extra-role performance*. Pada penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara komponen komitmen organisasi dengan OCB.

Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka, (Robbins dalam Gita, dkk, 2012).

Berdasarkan pada landasan teori di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₃. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

3.1 Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2010). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), penjelasannya sebagai berikut :

A. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

1. Komitmen Organisasi (X1)
2. Kepuasan Kerja (X2)

B. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3.1.2 Indikator Variabel

3.1.2.1 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)

Menurut Organ dalam Andi (2012) indikator variabel ini adalah:

- a. *Altruism* : kesediaan untuk menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam situasi yang tidak biasa,
- b. *Conscientiousness* : melaksanakan tugas dan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan,
- c. *Civic virtue* : dukungan pekerja atas fungsi-fungsi administratif dalam organisasi,
- d. *Courtesy* : meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain,
- e. *Sportmanship* : menggambarkan sportivitas seorang pekerja terhadap organisasi.

3.1.2.2 Komitmen Organisasi (X1)

Komitmen organisasional yaitu sikap loyal pekerja pada suatu organisasi dan merupakan proses yang berkelanjutan (Allen dan Meyer, 2000). Indikator variabel ini adalah:

- a. Komitmen *Afektif* : Kebanggaan pada perusahaan
- b. Komitmen *Continuance* : Kebutuhan terhadap pekerjaan
- c. Komitmen *Normative*: Kewajiban untuk memberikan hasil yang terbaik

3.1.2.3 Kepuasan Kerja (X2)

Kepuasan kerja adalah perasaan pekerja terhadap pekerjaannya yang didasarkan pada penilaian aspek yang berada dalam pekerjaan. Sikap seseorang terhadap pekerjaan menggambarkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan juga harapan dimasa mendatang. Menurut Robbins (2003) indikator variabel ini adalah :

- a. Kepuasan terhadap gaji (upah)
- b. Kepuasan terhadap promosi jabatan
- c. Kepuasan terhadap rekan sekerja (kelompok)
- d. Kepuasan terhadap atasan (supervisor)
- e. Kepuasan terhadap pekerjaan

3.1.3. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Setiap responden diminta pendapatnya dengan memberikan jawaban dari pernyataan-pernyataan yang diajukan.

Pertanyaan tertutup yaitu dengan mengajukan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang dibuat dengan menggunakan skala 1 s/d 5 untuk memperoleh data dan diberi skor atau nilai, untuk kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju / sangat setuju:

- 1) Sangat Tidak Setuju = 1
- 2) Tidak Setuju = 2
- 3) Netral = 3
- 4) Setuju = 4
- 5) Sangat Setuju = 5

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang identifikasi responden, serta hasil dari pada pengisian kusioner yang bisa dilakukan oleh peneliti yang berisi data responden yang berhubungan dengan identitas responden, baik identitas maupun perorangan dan keadaan sosial; misalnya usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja sebagai karyawan pegawai PT. Argamukti Pratama (Hasan, 2002).

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Hasan, 2002). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Argamukti Pratama yang berjumlah 134 orang. Pada penelitian ini menggunakan seluruh populasi dijadikan sebagai sampel, maka teknik sampling yang digunakan adalah teknik sensus. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 134 orang.

3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis Regresi dikembangkan untuk mengestimasi pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen. Adapun rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2008) :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

Y : Variabel dependent (*Organizational Citizenship Behavior*)

a : Koefisien regresi (konstanta)

b1 : Koefisien regresi komitmen organisasi

b2 : Koefisien regresi kepuasan kerja

X1 : Variabel independent (komitmen organisasi)

X2 : Variabel independent (kepuasan kerja)

3.5 Uji Hipotesis

3.5.1 Uji t

Uji parsial atau uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006). Uji t dalam penelitian ini menggunakan SPSS dengan tingkat signifikan 5 % (0,05). Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikan (sig.) lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikan (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

3.5.2 Uji F

Untuk menguji secara bersama-sama (simultan) antara variabel bebas dengan variabel terikat dilakukan dengan uji F (Ghozali, 2006), dalam penelitian ini menggunakan SPSS dengan tingkat signifikan 5 % (0,05). Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai F hitung $\leq F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikan (sig.) lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima.
2. Jika nilai F hitung $> F_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 5% atau nilai probabilitas signifikan (sig.) lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan menerima H_a .

3.6 Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas. Berikut adalah rumus koefisiensi deteminasi

$$R^2 = (r)^2 \times 100 \%$$

Dimana : R^2 = koefisien determinasi
 R = persamaan regresi

4.2. PEMBAHASAN

4.2.1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh koefisien (B) komitmen organisasi menunjukkan nilai 0,375, maka dapat diartikan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kemudian hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai probabilitas kesalahan (sig) sebesar $0,010 < 0,05$, dan diperoleh nilai $t_{hitung} 2,615 > t_{tabel} 1,656$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Dan jika komitmen organisasi semakin tinggi maka *organizational citizenship behavior* (OCB) semakin baik. Hasil tersebut diperkuat dengan kontribusi koefisien korelasi (R^2) antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 4,9%. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan pernyataan H_1 "komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)" diterima.

Pada dasarnya OCB tidak dapat dilepaskan dari komitmen karyawan terhadap organisasi, karena bagaimanapun prestasi kerja yang melebihi apa yang seharusnya, banyak ditentukan oleh kuat tidaknya komitmen karyawan terhadap organisasi, Smith, dkk dalam Prita (2010).

Berdasarkan data deskripsi jawaban responden terdapat urutan prosentase indikasi pada variabel komitmen organisasi dari yang terendah yaitu *normative commitment* 32,99%, *continuance commitment* 33,46%, dan *affective commitment* 33,55. Sehingga diharapkan dari hasil tersebut pihak perusahaan dapat melakukan upaya-upaya dalam rangka meningkatkan

normative commitment yang dinilai paling rendah diantara lainnya, seperti misalnya perusahaan lebih menghargai hasil karya karyawannya seperti menilai secara objektif hasil kerja, jika hasilnya baik bisa diberikan penghargaan, menerima kritikan maupun masukan yang bersifat membangun dari karyawan, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan manajemen, memberikan tanggung jawab pekerjaan karena dengan hal tersebut karyawan merasa diakui dan dilibatkan, hal tersebut didukung dari data statistik karyawan dari total 134 karyawan, 88,8% atau 119 karyawan telah bekerja lebih dari 5 tahun di PT. Argamukti Pratama dan hal tersebut menjadi salah satu indikasi kuat adanya komitmen organisasi dalam perusahaan. Namun hal tersebut dengan tidak mengesampingkan indikator-indikator lainnya dalam penelitian ini menurut Allen dan Meyer (2000) seperti *continuance commitment* dan *affective commitment* dalam rangka meningkatkan komitmen organisasi karyawan PT. Argamukti Pratama.

4.2.2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh koefisien (B) kepuasan kerja menunjukkan nilai 0,156, maka dapat diartikan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kemudian hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai probabilitas kesalahan (sig) sebesar $0,013 < 0,05$, dan diperoleh nilai $t_{hitung} 2,514 > t_{tabel} 1,656$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Dan jika kepuasan kerja semakin tinggi maka *organizational citizenship behavior* (OCB) semakin baik. Hasil tersebut diperkuat dengan koefisien korelasi (R^2) antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) 4,6 %. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan pernyataan H_2 "kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)" diterima.

Ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Balasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) dari organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship behavior*, Konovsky & Pugh dalam Gita, dkk (2012).

Berdasarkan data deskripsi jawaban responden terdapat urutan prosentase indikasi pada variabel kepuasan kerja mulai dari yang terendah yaitu, kepuasan terhadap promosi 17,75%, kepuasan terhadap rekan sekerja 18,27%, kepuasan terhadap atasan sebesar 20,04%, kepuasan terhadap gaji 20,41%, dan indikasi tertinggi yaitu kepuasan terhadap pekerjaan 23,52%. Sehingga diharapkan dari hasil tersebut pihak perusahaan dapat melakukan upaya-upaya dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap promosi yang dinilai paling rendah diantara lainnya, seperti misalnya memberikan peluang-peluang kepada karyawan untuk meningkatkan karirnya, kemudian memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Namun hal tersebut dilakukan dengan tidak mengesampingkan indikator-indikator lainnya dalam penelitian ini menurut Robbins (2003) seperti kepuasan terhadap rekan sekerja, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap gaji, dan kepuasan terhadap pekerjaan dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Argamukti Pratama.

4.2.3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Secara Simultan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hasil penelitian uji hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan dengan tingkat signifikan 5% diperoleh nilai F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu $6,092 > 3,08$. Dan dilihat dari nilai probabilitas (sig) adalah 0,003 yaitu $< 0,05$, maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT.

Argamukti Pratama. Kesimpulan tersebut juga diperkuat melalui koefisien determinasi secara simultan (R^2) yang menunjukkan angka sebesar 0,085 atau jika diprosentasekan menjadi senilai 8,5%, hal tersebut menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja sebesar 8,5%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa selain komitmen organisasi dan kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB) juga ikut ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 91,5%.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh koefisien (B) komitmen organisasi menunjukkan nilai 0,375, maka dapat diartikan komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kemudian hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai probabilitas kesalahan (sig) sebesar $0,010 < 0,05$, dan diperoleh nilai $t_{hitung} 2,615 > t_{tabel} 1,656$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Hasil tersebut diperkuat dengan kontribusi koefisien korelasi (R^2) antara komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 4,9%.
2. Berdasarkan hasil perhitungan pada regresi berganda diperoleh koefisien (B) kepuasan kerja menunjukkan nilai 0,156, maka dapat diartikan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Kemudian hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai probabilitas kesalahan (sig) sebesar $0,013 < 0,05$, dan diperoleh nilai $t_{hitung} 2,514 > t_{tabel} 1,656$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Hasil tersebut diperkuat dengan koefisien korelasi (R^2) antara kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) 4,6 %.
3. Hasil penelitian uji hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan dengan tingkat signifikan 5% diperoleh nilai F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu $6,092 > 3,08$. Dan dilihat dari nilai probabilitas (sig) adalah $0,003 < 0,05$, maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama. Kesimpulan tersebut juga diperkuat melalui koefisien determinasi secara simultan (R^2) yang menunjukkan angka sebesar 0,085 atau jika diprosentasekan menjadi senilai 8,5%, hal tersebut menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) di PT. Argamukti Pratama dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja sebesar 8,5%. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa selain komitmen organisasi dan kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* (OCB) juga ikut ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 91,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, Gibson, J.L, J.M., & Meyer Donnelly, 2000. *Organizations: Structure, Process, Behavior*. Bussiness Publication, Inc. Dallas.
- Aloitabi, Adam.G. 2001. Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Public Personel in Kuwait; *Public Personnel Management* Vol 30, No. 3; fall: 2001.
- Arum, A., Lina, N.H., Dyna, H.S., 2006. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap OCB. Skripsi Program Sarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Borwan, K.L., And Smitt, N. Motowidlo, 1993. "Human Resource Practises, Organizational Climate, and Customer Satisfaction". *Journal of Management*.
- Brahmasari, Ida Ayu. 2008. Pengaruh Variabel Budaya Organisasi, Komitmen Dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai. *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik* Vol. 4 No. 3.
- Crewson, Frasher TM. 2007. *Human Stress, Work and Job Satisfaction: A Criticall Approach, Occupational Safety and Health Series*. International Labor Organization. Genewa. Switserlend.
- Dyah, P. R. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Studi pada PT Plasasimpanglima. Tesis Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
- Fineman, Timothy A., and Watanabe, Shiciniro. 2005. "Another Look at The Job satisfaction Relationship". *Journal of Applied Pshycology*. Vol. 78. No. 6. p. 939-948.
- George, J.M, & Jones, G.R. 2006. *Essentials of managing organizational behavior*. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gita, A., M.As'ad, D., Diah, S. 2012. Pengaruh OCB terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Terminal Petikemas Surabaya. Skripsi Program Sarjana Universitas 17 Agustus 1945.
- Greenberg, Campbell& Gasser M. Baron. 2003. *The SubstantiveNature of Job Performance Variability*. In Individual Differentiation and Behavior in Organization, ed. KR Murphy. Jossey Bass Publisher.
- Handoko T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPF.
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*..Jakarta : GhaliaIndonesia.
- Houston, David.J. Public Service Motivation: A Multivariate-Test. *Journal of Public Administration Research and Theory*. October: 2000.
- Luthan, F., 2006. Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mahendra, Rully. 2009. Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Bagian Umum Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, (Online), (<http://id.linkedin.com/pub/rully-mahendra/22/23a/477>).
- Mehboob and Bhutto.2012. Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at Business Institutes. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, (Online), Jilid 3, No 9 (<http://www.journal-archives14.webs.com/1447-1455.pdf>).

- Merry, R. M. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan Studi pada RS Bhayangkara Trijata Denpasar. Tesis Program Magister Manajemen Pasca Sarjana Untag Surabaya.
- Mohammad, Habib and Alias. 2011. Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behavior: An Empirical Study At Higher Learning Institution. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, (Online), Jilid 16, No. 2 (http://web.usm.my/aamj/16.2.2011/AAMJ_16.2.7.pdf),
- Morrison, E. W. 1994. Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior. The Importance of The Employee's Perspective. *Academy of Management Journal*, Vol. 37 (4) : 1543-1567
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. 2002. *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Muranaka, Andi Shigemi. 2012. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat Dana Niaga Mandiri Makasar". Skripsi Program Sarjana Ekonomi Universitas Hasanudin Makasar.
- Organ, David.J; Public Service Motivation: A Multivariate-Test; *Journal of Public Administration Research and Theory*; October: 1988.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. 2000. Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26: 513-563
- Prita, S.K. 2010. Hubungan Komitmen Terhadap Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Negeri Sipil di Biro Organisasi Dan Kepegawaian Setda Provisnsi Jawa Tengah. Skripsi Program Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1 dan 2. Prehallindo. Jakarta.
- Rongga, Jill.L; Harrison, Graeme.L; Chow, Chee.W and Wu, Anne; Organizational Culture: Association with Commitment, Job Satisfaction, Propensity to Remain. And Information Sharing in Taiwan; International. *Journal of Business Studies* Vol.11. No.1; June; 2001: 25 – 44.
- Simamora, H. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.
- Sloat, Neeru; 1999. The Relative Influence of Organizational Commitment and Job Satisfaction on Service Quality of Customer-Contact Employees in Banking Call Centres; *The Journal of Services Marketing*: Vol.18 No.3; 1999: 162 - 174
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Steers, R.M. 2002. Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Temaluru, Yohanes. 2001. *Hubungan antara komitmen terhadap organisasi dan faktor-faktor demografik dengan kepuasan kerja karyawan PT Sepatu Bata Jakarta*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Indonesia, kekhususan Psikologi Industri dan Organisasi, Depok.