

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**

(Karyawan pada PT PP (Persero) Tbk Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya)

DWI INDAH PERTIWI

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Kampus Ketintang, Surabaya 60231
E-mail: pertiwi_dwiindah@yahoo.com

ANANG KISTYANTO

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Email : kistyanto2012@gmail.com

Abstract

Organizations in this day and age should always be prepared for the changes to meet the demands of the times. To be able to compete competitively with other organizations, organizations are required to have adaptive nature and sensitive to changes in their environment. It is intended that the organization could be a good organization. To support these objectives, the resources required are competitive. So it is with PT PP (Persero) Tbk Project Supermall Pakuwon Indah which always focuses on managing its human resources in order to prepare human resource competitive, dynamic and dedicated. Job satisfaction and organizational commitment has been a concern which is significant in the study of the world of work. This is due to a general recognition that these variables can be a major determinant of organizational performance and effectiveness. It is important to study the impact of employees satisfied with their jobs and committed to the organization. It is striped linear with corporate goals that can be achieved with good.

The population in this study is the staff at PT PP (Persero) Tbk Pakuwon Supermall Surabaya Indah Surabaya project as many as 110 people. Using the techniques of non-probability sampling and measuring instruments used questionnaires with data analysis techniques using PLS.

The results showed that the effect of job satisfaction on organizational citizenship behavior (OCB) did not significantly and negatively. Organization commitment to organizational citizenship behavior (OCB) is not significant and negative effect on job satisfaction and organizational commitment has no effectsimultaneously on organizationalcitizenship behavior (OCB).

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

PENDAHULUAN

Organisasi pada zaman sekarang ini harus selalu bersiap menghadapi perubahan untuk memenuhi tuntutan zaman. Untuk bisa bersaing secara kompetitif dengan organisasi lainnya, organisasi dituntut mempunyai sifat adaptif dan peka terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Hal ini bertujuan agar organisasi bisa menjadi organisasi yang bagus. Untuk mendukung tujuan tersebut, maka dibutuhkan sumber daya yang kompetitif.

Kepuasan kerja dan komitmen organisasi telah menjadi perhatian yang signifikan dalam studi tentang dunia kerja. Hal ini disebabkan adanya pengakuan umum bahwa variabel-variabel ini dapat menjadi penentu utama kinerja organisasi dan efektivitas (Angle, 1981). Maka penting untuk diteliti dampak karyawan yang puas dengan pekerjaannya dan yang berkomitmen terhadap organisasinya.

Kreitner dan Kinicki (2014:165) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai

tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Meyer *et al.* (2002) dalam Shidney (2016) menjelaskan bahwa komitmen organisasi memberikan dampak ke perilaku karyawan dan sudah dari sejak lama komitmen organisasi dianggap sebagai salah satu faktor penyebab OCB.

Hunt *et al* (1989) dalam Huang dan You (2011) mengemukakan bahwa karyawan yang berkomitmen kepada tempat dimana ia bekerja cenderung akan mengidentifikasi tujuan organisasi mereka dan berharap untuk bertahan di tempat tersebut. Apabila suatu sumber daya merupakan aset yang paling penting di sebuah organisasi, maka seseorang yang sangat berkomitmen seharusnya dianggap sebagai keuntungan besar bagi organisasi (Kanchana dan Panchanatham, 2012).

Selain komitmen organisasi, kepuasan kerja juga dianggap sebagai salah satu faktor kuat dalam menciptakan OCB. Terdapat bukti-bukti yang mengindikasikan bahwa level tertinggi dari komitmen organisasi menyebabkan kepuasan kerja (Zeinabadi, 2010).

Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans (1995) dalam Darmawati dkk. (2013)).

Sukmawati dkk.(2013) menemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB karyawan. OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi. Perilaku ini

diekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. OCB merupakan ekspresi kecintaan, loyalitas, dan rasa memiliki yang tinggi dari anggota organisasi.

Sari dkk.(2014) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif pada OCB. Hasani *et al* (2013) juga menemukan bahwa semua sub variabel OCB berhubungan positif signifikan terhadap semua sub variabel komitmen organisasi. Meskipun beberapa peneliti menemukan hubungan positif antara komitmen organisasi dengan OCB, ada beberapa peneliti lainnya yang menemukan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Penelitian tersebut berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Darmawati dkk. (2013).

Dalam penelitian ini komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Adanya perbedaan hasil penelitian ini, membuat penulis ingin meneliti tentang hubungan antara komitmen organisasi dengan OCB.

Berdasarkan pengamatan penulis di PT Pembangunan Perumahan Persero Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah terdapat permasalahan terdapat permasalahan yaitu target kerja yang melebihi job description yang seharusnya, dimana karyawan dituntut agar pekerjaan cepat selesai sedangkan keadaan di lapangan tidak memungkinkan pekerjaan diselesaikan tepat waktu. Salah satu penyebabnya adalah dikarenakan bahan material di gudang telah habis dan untuk membeli bahan material itu dibutuhkan dana tambahan.

Namun anggaran yang dikeluarkan perusahaan terbatas dan terkadang anggaran tidak keluar tepat waktu sehingga persediaan bahan material menjadi terganggu. Keadaan ini yang mengakibatkan lambatnya aktivitas di lapangan.

Apabila proyek yang dilakukan PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya molor atau tidak selesai tepat waktu sesuai perjanjian dengan klien, maka PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya terkena penalti dari klien. Apabila hal ini terus berlanjut, maka bisa menimbulkan kerugian kepada PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB. Studi ini difokuskan terhadap karyawan PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah yang beralamat di Jalan Puncak Indah Lontar 2, Surabaya. Terdapat 110 karyawan, tidak termasuk mandor dan kuli.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Kerja.

Robbins (2003) mengemukakan kepuasan kerja merupakan sifat umum seorang karyawan kepada pekerjaannya, kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Robbins dan Judge (2008) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Menurut Chiu dan Chen (2005) dalam Zeinabadi (2010) teori dua faktor Herzbergh menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah konsep global yang terdiri dari kepuasan kerja intrinsik (tingkatan kepuasan seseorang dalam menerima pekerjaan tersebut) dan kepuasan kerja ekstrinsik (tingkat kepuasan kerja yang berkaitan dengan kondisi kerja, kebijakan, dan penilaian yang mana hal-hal tersebut tidak berkaitan dengan pekerjaan tersebut).

Definisi kepuasan kerja menurut Locke (1976) dalam Sopiah (2008:170) kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja nyatanya adalah sikap karyawan terhadap pekerjaannya

Robbins (2003) sikap kepuasan kerja tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan: pekerja yakin bahwa pekerjaannya menarik, merangsang, membosankan atau menuntut. Aspek perilaku pekerjaan adalah kecenderungan perilaku pekerja atas pekerjaannya yang ditunjukkan lewat pekerjaan yang dilakukan, terus bertahan di posisinya, atau bekerja secara teratur dan disiplin.

Pekerjaan yang menuntut kecakapan tinggi daripada kecakapan yang dimiliki tenaga kerja, atau tuntutan pribadi yang tidak dapat terpenuhi tenaga kerja akan menimbulkan frustrasi dan akhirnya menimbulkan ketidakpuasan kerja (Umam, 2012:195). Menurut Hasibuan (2003:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Berdasarkan berbagai definisi diatas, kepuasan kerja adalah tingkatan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, baik seseorang menyukai pekerjaannya atau tidak.

Komitmen Organisasi

Kreitner dan Kinicki (2014:165) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Definisi ini menjelaskan bahwa komitmen berhubungan dengan perilaku dan bisa ditujukan pada beberapa target entitas.

Bang, Ross, dan Reio Jr. (2013) menjelaskan komitmen organisasi sebagai tingkatan individu dalam hubungannya dengan organisasi tersebut, individu tersebut mendedikasikan waktu dan tenaganya untuk organisasi tanpa tujuan moneter. Menurut Ivancevich *et al* (2007:234) komitmen organisasi adalah rasa identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap perusahaannya. Seseorang yang berkomitmen akan cenderung tidak mudah keluar dari pekerjaan.

Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi (Sopiah, 2008:155). Meyer dan Allen (1997) komitmen dapat juga berarti penerimaan individu yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dan individu berupaya serta berkarya dan memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di organisasi tersebut.

Komitmen organisasi adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi (Soekidjan, 2009).

Berdasarkan definisi diatas, komitmen organisasi adalah suatu keadaan atau sikap dimana seseorang bertahan dalam organisasi tertentu untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

OCB

Wulani (2005) dalam Rangkuti (2012), OCB merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Kreitner dan Kinicki (2014) menjelaskan OCB terdiri atas perilaku-perilaku yang dilakukan oleh pegawai di luar tugas mereka sebagai karyawan.

Jung dan Hong (2008) dalam Noor (2009), pada dasarnya OCB menentukan kesiapan karyawan untuk memberikan usaha mereka dan ikut berperan serta dengan organisasi untuk berkontribusi terhadap produktivitas, kepuasan kerja karyawan, kepuasan pelanggan, dan kualitas. Chen (2003) menjelaskan OCB didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat menguntungkan organisasi yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan.

Sedangkan menurut Organ, Podsakoff, dan MacKenzie (2006) OCB adalah perilaku individu yang bebas, bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi. Tokoh lain seperti Smith *et al* (1983) juga menyebutkan OCB adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal. OCB melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja.

Dari beberapa definisi tokoh di atas dapat menyimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku yang bersifat suka rela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.

Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan OCB.

Dalam penelitian Zeinabadi (2010) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel dominan yang mempengaruhi OCB secara langsung. Kepuasan kerja lebih dominan mempengaruhi OCB daripada komitmen organisasi.

Panahi (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “*The Survey Up Effect of Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behaviors of Employees in Public Banks*”, menunjukkan hasil kepuasan kerja memberikan dampak signifikan terhadap OCB.

Subejo, Troena, Thoyib, dan Aisjah (2013), komitmen organisasi mempengaruhi secara signifikan terhadap OCB. OCB memediasi hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Noor (2009) di Universitas Guru di Pakistan memberikan hasil komitmen organisasi berdampak positif dalam menumbuhkan sikap OCB para guru.

HIPOTESIS

H1 : Diduga kepuasan kerja mempunyai hubungan positif terhadap OCB.

H2 : Diduga komitmen organisasi mempunyai hubungan positif terhadap OCB.

H3 : Diduga kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap OCB.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan analisis statistik yang menitikberatkan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 86 karyawan PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya yang kemudian menggunakan teknik simple random sampling.

Pada penelitian ini terdapat variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi), dan variabel dependen OCB. Kepuasan kerja adalah tingkatan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, baik seseorang menyukai pekerjaannya atau tidak. Pengukuran kepuasan kerja yang

digunakan, yaitu: 1) kepuasan kerja terhadap keseluruhan pekerjaan, 2) kepuasan kerja terhadap perusahaan atau organisasi, 3) kepuasan kerja terhadap promosi kerja, 4) kepuasan kerja terhadap gaji, dan 5) kepuasan kerja terhadap rekan kerja.

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan atau sikap dimana seseorang bertahan dalam organisasi tertentu untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Pengukuran komitmen organisasi, yaitu: affective commitment, continuance commitment, dan normative commitment.

OCB adalah perilaku yang bersifat suka rela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal. Pengukuran OCB meliputi altruism, conscientiousness, civic virtue, sportsmanship, dan courtesy.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Studi kepustakaan dilakukan dengan merujuk literatur seperti buku, artikel, jurnal, internet, dan referensi para ahli dalam mendukung penelitian ini. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan informasi melalui dokumen-dokumen perusahaan seperti profil perusahaan, data pengembangan karier di PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah Surabaya.

Teknik analisis data menggunakan metode alternatif Structural Equation Model Partial Least Square (SEM PLS) dengan bantuan program SMARTPLS 2.0 M3 untuk mengolah data. Berdasarkan outer loading serta convergent validity menunjukkan hasil bahwa semua indikator diatas 0,50, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh indikator variabel valid dan dianggap baik. Hasil uji realibilitas menunjukkan nilai cronbach alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan

bahwa keseluruhan item pernyataan pada setiap variabel adalah reliabel.

HASIL

Sebagian besar jenis kelamin responden sebesar 75% atau 64 orang adalah laki-laki, sedangkan 25% atau 22 orang berjenis kelamin perempuan. Usia responden didominasi oleh karyawan yang berusia antara 31 sampai dengan 35 tahun yaitu sebesar 41%. Masa kerja responden didominasi oleh >15 tahun sebanyak 53 orang atau 45.5%, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 12.9% atau 15 orang, dan ada 13 orang atau 11.8% yang memiliki masa kerja selama 6-10 tahun. Pendidikan terakhir yang dimiliki responden adalah SMA / Sederajat sebesar 13.7% atau 16 orang, 23% atau 27 orang memiliki pendidikan terakhir Diploma, 31.6% atau 38 orang memiliki pendidikan terakhir S1, dan 9.3% atau 5 orang memiliki pendidikan terakhir S2.

Uji goodness-fit model digunakan dalam penelitian ini guna menguji model struktural dengan melihat hasil R-square. Hasil R-square menunjukkan nilai sebesar 0.093 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 0,093%, sedangkan 99,17% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pada pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB menunjukkan t-statistik sebesar 1,136 lebih kecil dari 1,96 yang berarti bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan kerja dengan OCB.

Untuk pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB menunjukkan t-statistic sebesar 1,195 lebih kecil dari 1,96 yang berarti bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan variabel komitmen organisasi terhadap OCB. Hasil analisis PLS dapat dilihat dalam tabel 1 berikut :

Tabel 1. Hasil Pengujian Pengaruh antar Variabel

Hubungan antar variabel	Original Sample (O)	T Statistics	Keterangan	Kesimpulan
Kepuasan Kerja > OCB	-0,206	1,136	Tidak signifikan	Hipotesis tidak diterima
Organisasi -> OCB	0,193	1,195	Tidak signifikan	Hipotesis tidak diterima

Sumber: Output SmartPLS, 2016

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB
Berdasarkan hasil pengujian peneliti didapat bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif, sehingga H1 tidak diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB tidak terpengaruh oleh variabel kepuasan kerja baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil estimasi inner weight untuk pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan menunjukkan nilai t-statistic sebesar 1,136. Karena nilainya lebih kecil dari 1,96, maka hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap OCB

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu dari Barusman dan Mihdar (2004) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB.

Berdasarkan hasil pengujian peneliti didapat bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB tidak berpengaruh signifikan dan negatif, sehingga H2 tidak diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB tidak terpengaruh oleh variabel komitmen organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara simultan terhadap OCB

Berdasarkan hasil pengujian peneliti didapat bahwa pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB tidak berpengaruh signifikan dan negatif, sehingga H3 tidak diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB tidak terpengaruh oleh variabel komitmen organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil estimasi inner weight untuk pengaruh komitmen organisasi dengan OCB menunjukkan nilai t-statistic sebesar 1,195. Karena nilainya lebih kecil dari 1,96, maka hal ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap OCB.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu dari Mahendra (2009) dalam Darmawati dkk. (2013) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan penulis juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Kusumawati (2014) yang memberikan hasil bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh secara simultan terhadap OCB.

KESIMPULAN

Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kepuasan kerja dalam setiap penerapan prosedur tidak memberikan keefektifan pada OCB karyawan.

Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen organisasi dalam kegiatan perusahaan tidak akan meningkatkan keefektifan pada OCB karyawan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB memberikan nilai R-square sebesar 0,093 artinya besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB karyawan PT PP (Persero) Tbk divisi Surabaya Proyek Supermall Pakuwon Indah sebesar 0,093%, sedangkan 99,17% dipengaruhi faktor lain yang juga berpengaruh terhadap OCB.

Bagi para atasan hendaknya mampu untuk lebih meningkatkan komunikasi yang baik dengan bawahan, diharapkan dengan menjalin komunikasi yang baik maka kinerja karyawan akan baik. Sebagian karyawan mengharapkan sikap pimpinan sebagai teman dan bersahabat, memberikan penghargaan atas hasil kerja yang dicapai, bijaksana dalam bertindak dan mendorong bawahan untuk maju, mendengarkan pendapat bawahan. Kepuasan kerja akan meningkat apabila hal ini diaplikasikan dalam kegiatan kerja sehari-hari.

Meningkatkan kesadaran kepada karyawan bahwa karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan perusahaan. Selanjutnya pada kondisi kerja, dengan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan betah bekerja untuk jangka panjang.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang dianggap dapat mempengaruhi hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan OCB.

DAFTAR PUSTAKA

Allen, Derek R. dan Wilburn, Morris. 2002. *Linking Customer and Employee Satisfaction to The Bottom Line*. ASG Quality Press. Wisconsin.

- Angle, H. 1981, "An Empirical Assessment Of Organisational Commitment And Organisational Effectiveness", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26 No. 1, pp. 1-14.
- As'ad, Moh. 1998. *Psikologi Industri*. Yogyakarta : LIBERTY
- Barusman, Andala Rama Putra & Mihdar, Fauzi. 2014. "The Effect of Job Satisfaction and Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior with Organization Commitment as the Moderator. *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 4, No. 9; July 2014
- Hasani, Kaveh. 2013. "The Effect of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Commitment." *International Network of Business and Management*.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung
- Hardaningtyas, Dwi. 2004. "Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III." Tesis. Dipublikasikan, adln.lib.unair.ac.id, Universitas Airlangga
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R. Matteson, M.T. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Herzberg, F. 1968. "One more time: How do you motivate employees?" *Harvard Business Review*, Jan-Feb 53 . 62
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuntjoro, Z. 2002. *Komitmen Organisasi*. <http://masalah/250702.htm>. (24 Juli 2016)
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Kerja Karyawan*. Jakarta : PT ElexMedia Komputindo.
- Laschinger, H. 2001. "The Impact Of Workplace Commitment, Organizational Trust On Staff Nurses' Work Satisfaction And Organizational Commitment", *Health Care Management Review*, Vol. 26 No. 3, pp. 7-24.
- Lee, Ung Hee, Kim, Hye Kyoung, & Kim, Young Hyung . 2013. "Determinants of Organizational Citizenship Behavior and its Outcomes". *Global Business and Management Research: An International Journal*, Vol. 5, No. 1
- Locke, E. A. 1976. What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. 1997. *Commitment in the Workplace Theory Research and Application*. California: sage publications.
- Miller, D. 1978, "Career Planning And Management In Organizations", *Advance Management Journal*, Vol. 43 No. 2, pp. 33-43.
- Moorman, Christine dan Miner, Annies. 1998. *Organizational Improvisation an Organizational Memory*. *The Academy of Management Review*, Vol-23 No 4, pp 698-723.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI
- Niki Puspita sari, dkk. 2014. "The Effect of Perceived Organizational Support

- and Job Satisfaction toward Organizational Citizenship Behavior Mediated By Organizational Commitment.
- Noor, Ayesha. 2009. Examining Organizational Citizenship Behavior as the Outcome of Organization of Commitment: study of University Teachers of Pakistan. Proceeding 2nd CBR, 4 November pp-1
- Organ, D. W. , P . M. Podsakoff, S. B. MacKenzie. 2006. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. USA: Sage Publications, Inc.
- Ostroff, C. 1992. The Relationship Between Satisfaction, Attitude, And Performance: An Organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963-974
- Panahi, Belal. 2011. "The Survey Up Effect Of Job Satisfaction On Organizational Citizenship Behaviors Of Employees In Public Banks." *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* Volume 1, Issue 2 pp. 9-10
- Pandey and Khare. 2012. "Impact Of Job Satisfaction And Organizational Commitment On Employee Loyalty". *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research* Vol.1 Issue 8, August.
- Peter Lok, Peter and Crawford, John. 2004. "The effect of organisational culture and leadership style on job satisfaction and organisational commitment: A cross-national comparison". *Journal of Management Development*, Vol. 23 No. 4, pp. 321-338
- Rangkutti, Mufidah. 2012. Dampak Self Monitoring terhadap Organizational Citizenship Behavior. Skripsi terbit. Medan: Fakultas Psikologis Universitas Sumatera Utara.
- Riketta, M. 2002. "Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 257-66.
- Robbins, S. P. 2003. *Essentials of organizational behavior* (4th). New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat
- Salancik, G. R. and Pfeffer, J. 1977. "Who Gets Power and How They Hold on to It: A Strategic Contingency Model of Power", *Organizational Dynamics* 5: 3–21.
- Shore, Lynn M., dan Wayne, Sandy J. 1993. Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol 78 pp 774-780.
- Smith, S.C., Mazarella, J. Ann, and Piele, Philip K. 1983. *School Leadership Handbook for Survival*. Oregon: Clearing House on Educational Management.
- Soeghandi Marchelle Vannecia. 2013. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim ". *Agora* Volume 1. Nomor 1 (2013), PP 10-11

- Soegiarto Soekidjan, Sp. KJ. 2009. Komitmen Organisasi Sudahkah Menjadi Bagian Dari Kita. Dibuka pada:
www.kesad.mil.id/category/berita/ditkesad.
- Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi. Yogyakarta. Andi Offset
- Spector, P. E. 1997. Job satisfaction, applications, assessments, causes, and consequences. California: Sage Publications.
- Staw, B.M., & Ross, J. 1985. "Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes." *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.
- Stum, David. 1998. Five Ingredient for an Employee Retention Formula. *Journal of Human Resources Focus* Vol 75.
- Subanegara, Hanna P. 2005. Diamond Head Drill dan Kepemimpinan dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Andi Offset.
- Subejo, Eka Afnan Troena, Armanu Thoyib, Siti Aisjah. 2013. "The Effect of Organizational Commitment and Organization Identity Strength to Citizenship Behaviour (OCB) Impact On Fire Department and Disaster Employee Performance in Jakarta Indonesia." *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* Volume 10, Issue 3 (May. - Jun. 2013), PP 30-36
- Sukmawati dkk. 2013 "Peran Organizational Citizenship Behavior sebagai Mediator Pengaruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 11 Nomor 4 Desember 2013
- Umam. Khaerul. 2012. Perilaku Organisasi. Bandung: CV Pustaka Setia
- Vroom, V. H. 1994. Work and motivation. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., Lofquist, L. H., England, G. W. 1966. Instrumentation for the Theory of Work Adjustment. Work Adjustment Project, Industrial Relations Center, University of Minnesota, Minneapolis.
- Wexley, K.N., Yukl, G.A. 1977. *Organizational Behavior and Personal Psychology*, Richard D. Irwin Inc., Homewood, Illinois
- Zeinabadi, Hassanreza. 2010. Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior of Theacers. *Procedia Social den Behavioral Sciences* 5. pp 998-1003