PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT. SURYA TIMUR SAKTI JATIM

Vannecia Marchelle Soegandhi, Drs. Eddy M. Sutanto, M.Sc dan Roy Setiawan, S.Kom.,MM.,MSM.
Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra
E-mail: vannecia08218@yahoo.com, esutanto@peter.petra.ac.id, roy@peter.petra.ac.id

Abstrak*—Dalam pencapaian tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting. Oleh karena itu perusahaan harus selalu memperhatikan kepuasan dan loyalitas kerja karyawan. Karyawan yang puas dan loyal akan memberikan kontribusi yang besar bagi pencapaian tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan *crosstab*, dengan jenis penelitian *causal research.

Dari analisis regresi linier berganda disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Hal ini berarti peningkatan kepuasan kerja dan loyalitas kerja akan meningkatkan secara signifikan *organizational citizenship behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

***Kata Kunci*—Kepuasan Kerja, Loyalitas, Organizational Citizenship Behavior**

I. PENDAHULUAN

Dewasa ini era globalisasi ditandai dengan perubahan-perubahan pesat pada kondisi perekonomian secara keseluruhan, hal ini telah menimbulkan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satunya ialah, bagaimana organisasi secara responsif menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan tidak hanya pada eksternal namun juga internal perusahaan. Perubahan eksternal juga harus diikuti oleh perubahan internal perusahaan, salah satunya adalah tenaga kerja.

Organisasi mengharapkan kinerja individual yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja adalah yang akhirnya mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku ini cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya dan juga menyelelaraskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya (Sloat, 1999).

Dalam pencapaian tujuan organisasi, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting di samping sumber-sumber daya lain yang dimiliki organisasi. Studi perilaku keorganisasian, mengemukakan ada tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi yaitu individu, kelompok, dan struktur. Ketiga hal tersebut dipelajari pengaruhnya pada organisasi dengan tujuan untuk menerapkan ilmu pengetahuan guna meningkatkan efektivitas suatu organisasi.

Di dalam suatu perusahaan, salah satu faktor penentu dalam loyalitas dan kepuasan kerja karyawan adalah *turnover,* hal ini besar pengaruhnya bagi kelangsungan dan kemajuan perusahaan. Sebuah perusahaan dengan tingkat *turnover* yang tinggi memiliki tantangan khusus bagi pengembangan sumber daya manusia karena kejadian-kejadian tersebut tidak dapat diperkirakan. Kegiatan-kegiatan pengembangan harus mempersiapkan setiap saat pengganti karyawan yang keluar. Ada kalanya pergantian karyawan memiliki dampak positif. Namun sebagian besar pergantian karyawan membawa pengaruh yang kurang baik terhadap organisasi, baik dari segi biaya maupun dari segi hilangnya waktu untuk melatih karyawan pengganti dan kesempatan untuk memanfaatkan peluang. (Nanggoy dan Harianti, 2005).

Dari fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya perusahaan berfokus pada kesejahteraan karyawan, yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja dan loyalitas kerja sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan.

Penulis tertarik untuk meneliti mengenai loyalitas karyawan, kepuasan kerja dalam *Organizational Citizenship Behavior* di perusahaan PT. Surya Timur Sakti Jatim khususnya yang berada di Surabaya, karena melihat fenomena di sekitarnya dimana terdapat orang – orang yang berdedikasi pada perusahaan tempat mereka bekerja, dan bekerja secara maksimal serta memiliki loyalitas yang tinggi, hal ini dilihat dari proses kerja, lama bekerja pada perusahaan, serta penulis melihat hasil dan kepuasan yang timbul dalam diri para pekerja tersebut sehingga mau memberikan *extra-role* bagi perusahaan. Selain itu karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya karena adanya kesesuaian antara pekerjaan di PT. Surya Timur Sakti Jatim dengan hal yang diinginkan dari sebuah pekerjaan.

Tabel 1. Data Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya dan Kalimantan

Tahun	Total Employee Masuk	Total Empoyee (Sby& Kalimantan)	Turn Over	Persentase	Keterangan
2004	58	204			
2005	52	256	3	1,47%	Sedang
2006	130	386	2	0,78%	Rendah
2007	75	461	5	1,30%	Rendah
2008	119	580	7	1,52%	Sedang
2009	145	725	11	1,90%	Sedang
2010	178	903	14	1,93%	Sedang
2011	360	1263	20	2,21%	Tinggi

(Sumber: PT.Surya Timur Sakti Jatim)

Dari tabel diatas data rata-rata intensi keluar karyawan yang keluar mulai tahun 2005 sampai 2011 adalah 1, 58% dimana menurut Purwito (1980:42), bila tingkat intensi keluar karyawan mencapai 2% ke atas bisa dikategorikan tinggi, melihat data diatas tingkat intensi keluar tidak tergolong tinggi, hanya pada tahun 2011 tingkat intensi keluar sedikit diatas 2%, bisa disimpulkan karyawan cenderung betah di perusahaan.

Berikut ini adalah data tahun masuk karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim (cabang surabaya saja)

Tabel 2. Data Tahun Masuk Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim cabang Surabaya

Tahun	Total Employee Masuk	Tahun	Turnover
<2005	41	2005	1
2006	32	2006	1
2007	20	2007	2
2008	26	2008	4
2009	26	2009	4
2010	63	2010	5
2011	124	2011	9

(Sumber: PT. Surya Timur Sakti Jatim)

Data pada tabel 2. menunjukkan jumlah karyawan yang masuk dan data intensi keluar dalam PT. Surya Timur Sakti Jatim pada cabang Surabaya saja, sedangkan pada tabel 1. menunjukkan jumlah *employee* di cabang surabaya dan kalimantan, data tabel 1. menunjukkan jumlah total keseluruhan karyawan untuk mencari presentase turnover, tabel 2. digunakan sebagai keterangan jumlah karyawan masuk dan keluar di cabang surabaya yang penulis ingin teliti.

Lama bekerja menjadi salah satu faktor dalam menentukan Loyalitas dan Kepuasan Kerja karyawan, karyawan di PT. Surya Timur Sakti Jatim cenderung loyal dilihat dari intensi keluar yang kecil, dan data tersebut juga memperlihatkan faktor kepuasan yaitu betahnya karyawan bekerja di perusahaan, bahwa pekerja yang telah bekerja 3 tahun ke atas di perusahaan ini (di atas 2009) berjumlah 119 orang yaitu 36% dari total keseluruhan karyawan, memperlihatkan banyak karyawan yang bekerja cukup lama di perusahaan ini.

Bapak Heru Santo, S.H. sebagai HRD - GA Manager PT. Surya Timur Sakti Jatim melalui wawancara singkat oleh penulis mengemukakan bahwa, karyawan pada perusahaan secara umum puas terhadap pekerjaan dilihat dari persentasi intensi keluar yang kecil (Tabel 1), benefit perusahaan yang meningkat tiap tahun, tingkat absensi yang kecil dan mau diajak bekerja sama serta kepatuhan terhadap aturan-aturan perusahaan, menurut Bpk Heru Santo, kepuasan dan loyalitas karyawan didukung oleh karyawan itu sendiri yang merasa *enjoy* dengan pekerjaannya, gaji dan komisi yang memuaskan serta hak yang didapat yang jarang ditemukan diperusahaan lain yaitu *all-risk medical insurance* kepada tiap karyawan.

Peneliti meneliti topik ini karena tertarik dengan fenomena yang telah disebutkan diatas dan ingin mendapat lebih banyak pengetahuan mengenai dunia kerja yang akan segera dihadapi di masa depan, bagaimana seorang pekerja memperlihatkan OCB dan rela memberikan *extra-role* bagi perusahaan.

Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005, p.164). Berdasarkan Robbins (2003, p.30), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima, Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan.

Berdasarkan pendapat Luthans (2006, p243), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Davis (1985) dalam Mangkunegara (2005:117) mengemukakan bahwa "*job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation, and size of the organization in which an employee works*". Berdasar pendapat tersebut, Mangkunegara (2005:117) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti turnover, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

Senada dengan pengertian kepuasan kerja yang diajukan oleh Handoko (2001:193), yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana seseorang memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Smith, Kendall & Hulin (dalam Luthans, 2006:243) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi itu adalah:

a. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*), Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidang nya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
b. Atasan (*Supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
c. Teman sekerja (*Workers*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
d. Promosi (*Promotion*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
e. Gaji/Upah (*Pay*), Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.

Mangkunegara (2005:120) mengemukakan bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Pengertian Loyalitas Kerja

Dalam melaksanakan kegiatan kerja karyawan tidak akan terlepas dari loyalitas dan sikap kerja, sehingga dengan demikian karyawan tersebut akan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik. Karyawan merasakan adanya kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan

Hasibuan (2001), mengemukakan bahwa loyalitas kerja atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggungjawab.

Loyalitas para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuskesan organisasi itu sendiri. Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi (Utomo, 2002, p.9). Sedangkan untuk sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Aspek-aspek Loyalitas Kerja

Loyalitas kerja tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan maupun perusahaan.

Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari, 2005), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain. :

a. Taat pada peraturan. Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas olehmanajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baikintern maupun ekstern.
b. Tanggung jawab pada perusahaan. Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaikbaiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.
c. Kemauan untuk bekerja sama. Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara invidual.
d. Rasa memiliki, adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.
e. Hubungan antar pribadi, karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.
f. Kesukaan terhadap pekerjaan, Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerjasama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari : keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya diluar gaji pokok.

Pambudi juga menambahkan bahwa lima (5) faktor yang menjadi tolok ukur sumber daya manusia mempunyai loyalitas atau komitmen (dikutip dalam Utomo, 2002, p.17) yaitu:

a. Karyawan tersebut berada di perusahaan tertentu;
b. Karyawan tersebut mengenal seluk-beluk bisnis perusahaannya maupun para pelanggan dengan baik
c. Karyawan tersebut turut berperan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaannya
d. Karyawan tersebut merupakan aset tak berwujud yang tidak dapat ditiru oleh para pesaing
e. Karyawan tersebut mempromosikan perusahaannya, baik dari sudut produk, layanan, sebagai tempat kerja yang ideal maupun keunggulan kinerja dan masa depan yang lebih baik.

Aspek-aspek loyalitas di atas, yang merupakan proses psikologis individu akan sering mempengaruhi untuk membentuk loyalitas, yaitu dorongan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan, kepercayaan yang pasti, penerimaan penuh atas nilai-nilai perusahaan perusahaan, taat pada peraturan yang berlaku rasa tanggung jawab yang tinggi dan sikap kerja yang positif. Apa bila hal-hal tersebut dapat terpenuhi dan dimiliki oleh karyawan, maka niscaya karyawan tersebut akan memiliki loyalitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Kerja

Loyalitas kerja akan tercipta apa bila karyawan merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga mereka betah bekerja dalam suatu perusahaan. Yuliandri (dalam Kadarwati, 2003) menegaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah adanya fasilitas-fasilitas kerja, tinjauan kesejahteraan, suasana kerja serta upah yang diterima dari perusahaan.

Selanjutnya Steers dan Porter (dalam Kusumo, 2006) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu:

a. Karakteristik pribadi, meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras dan beberapa sifat kepribadian.
b. Karakteristik pekerjaan, berupa tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.
c. Karakteristik desain perusahaan, menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan berbagai tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.
d. Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkap di atas dapat dilihat bahwa masing-masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup perusahaan, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh perusahaan baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan perusahaan sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas tersebut meliputi : adanya fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja upah yang diterima, karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik disain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu.

Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Sebelum karyawan melakukan perilaku ini, akan ada penyebab mengapa mereka rela melakukan hal tersebut yang sebagian besar disebabkan oleh besarnya kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan dan tingkat loyalitas yang sangat berperan dalam hal memberikan hasil kerja yang "lebih" kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Menurut Robbins dan Judge (2008:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Pengertian *Organizational Citizenship Behavior.*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. (Organ, 1988; dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood 2002:505), atau dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal Merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

"Penilaian Kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik-buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description*. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut sebagai *in-role behavior*" (Greenberg & Baron, 2003, p.408). Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesaikannya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja "di atas dan lebih dari" deskripsi kerja formal inilah yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Greenberg & Baron, 2003).

Perbedaan mendasar antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada *in-role* biasanya dihubungkan dengan *reward* dan sanksi (hukuman), sedangkan pada *extra-role* biasanya terbebas dari *reward*, dan perilaku yang dilakukan oleh individu tidak diorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima (Usmara, 2003). Tidak ada insentif tambahan yang diberikan ketika individu berperilaku *extra-role.*

"Dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang dihubungkan dengan penghargaan ekstrinsik atau penghargaan moneter, maka perilaku *extra-role* lebih dihubungkan dengan penghargaan intrinsik" (Usmara, 2003, p.20). Perilaku ini muncul sebagai karena perasaan sebagai "anggota" organisasi merasa puas apabila dapat melakukan "sesuatu yang lebih" kepada organisasi.

Berdasarkan definisi mengenai OCB di atas dapat ditarik beberapa pokok-pokok pikiran penting, yaitu:

a. Tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok, atau organisasi)
b. Tidak diperintahkan secara formal
c. Tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal

Dimensi OCB

Terdapat lima dimensi OCB menurut Organ et al. (2006) adalah sebagai berikut :

a. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. Conscientiousness

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas

c. Sportmanship

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan – keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam spotmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtessy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. Civic Virtue

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur – prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Menurut Organ 1988; Podsakoff dan MacKenzie, 1997, dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002: 509), secara spesifik OCB dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam hal:

a. Mendorong peningkatan produktifitas manajer dan karyawan
b. Mendorong penggunaan sumber-sumber daya yang dimiliki organisasi untuk tujuan yang lebih spesifik.
c. Mengurangi kebutuhan untuk menggunakan sumber daya organiasasi yang langka pada fungsi pemeliharaan.
d. Memfasilitasi aktivitas koordinasi diantara anggota tim dan kelompok kerja.
e. Lebih meningkatkan kemampuan organisasi untuk memelihara dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dengan membuat lingkungan kerja sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk bekerja.
f. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi dengan mengurangi keragaman variasi kinerja masing-masing unit organisasi.
g. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Van Dyne et al. (1994) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002:512), bahkan sudah mengembangkan kerangka hubungan antara OCB, modal sosial, dan kinerja organisasi. Dijelaskan lebih lanjut bahwa dimensi OCB meliputi loyalitas, kepatuhan, partisipasi fungsional, partisipasi sosial dan partisipasi advokasi, berinteraksi dengan modal sosial yang dimiliki organisasi yaitu dimensi struktural, dimensi relasional, dan dimensi kognitif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB.

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang akan dibahas antara lain adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, masa kerja dan jenis kelamin (gender) memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga perkembangannya perlu untuk diperhatikan, yaitu:

a. Budaya dan Iklim Organisasi.

Menurut Organ (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama memicu terjadinya OCB. (Sloat 1999, p.20) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka:

1. Merasa puas akan pekerjaannya
2. Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas.
3. Percaya bahwa mereka diperlakukan adil oleh organisasi.

Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

Konovsky dan Pugh (1994) dalam (dalam Emanuel, Ariek 2011) menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti Organizational Citizenship.

b. Kepribadian dan suasana hati (*mood*).

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (1992) (dalam Emanuel, Ariek 2011) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood.* Meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif, maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Sloat, 1999)

c. Persepsi terhadap *Perceived Organizational Support.*

Studi Shore dan Wayne (1993) (dalam Emanuel, Ariek 2011) mengemukakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*/ POS) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa didukung organisasi , akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*

d. Persepsi terhadap kualitas hubungan atau interaksi atasan-bawahan.

Miner (1988) (dalam Emanuel, Ariek 2011) mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan.

e. Masa Kerja.

Greenberg dan Baron (2000) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh pada OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers *et al*. (1996). (dalam Emanuel, Ariek 2011) Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili " pengukuran" terhadap " investasi" karyawan di organisasi.

Penelitian- penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan OCB. Karyawan yang telah lama bekerja akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat dengan organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya.

f. Jenis Kelamin (gender)

Konrad *et al.* (2000) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Lovel et al (1999) juga menemukan perbedaan yang cukup signifikan antara pria dan wanita dalam tingkatan OCB mereka, dimana perilaku menolong wanita lebih besar daripada pria. Morrison (1994) juga membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria.

Hubungan Antar Konsep

Hubungan antar konsep ini diawali dengan kajian-kajian mengenai kepuasan kerja dan loyalitas kerja dihubungkan dengan perilaku kerja OCB sehingga akan diketahui seberapa besar hubungan yang dimiliki oleh ketiga variabel ini.

Tampaknya logis untuk mengasumsikan bahwa kepuasan kerja harus menjadi faktor penentu utama karyawan untuk lebih cenderung berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan melampaui harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas lebih cenderung untuk melakukan tugas melebihi *job-description* karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka. Konsisten dengan pemikiran ini, diskusi sebelumnya mengasumsikan bahwa OCB erat hubungannya dengan kepuasan. Bukti-bukti yang lebih baru-baru ini, bagaimanapun, menunjukkan bahwa kepuasan mempengaruhi OCB, tetapi melalui persepsi keadilan.

Loyalitas Karyawan dipengaruhi oleh faktor : keberadaan karyawan tersebut sebagai anggota perusahaan, rasa memiliki, suka terhadap pekerjaan, tingkat pengenalan terhadap perusahaan dan lain-lain. Prameswari (2007) mengatakan perilaku organisasi menciptakan suatu iklim yang menunjang dalam loyalitas karyawan contohnya yaitu lamanya bekerja karyawan ditunjukkan dengan rendahnya tingkat turnover. (dalam Emanuel, Ariek 2011).

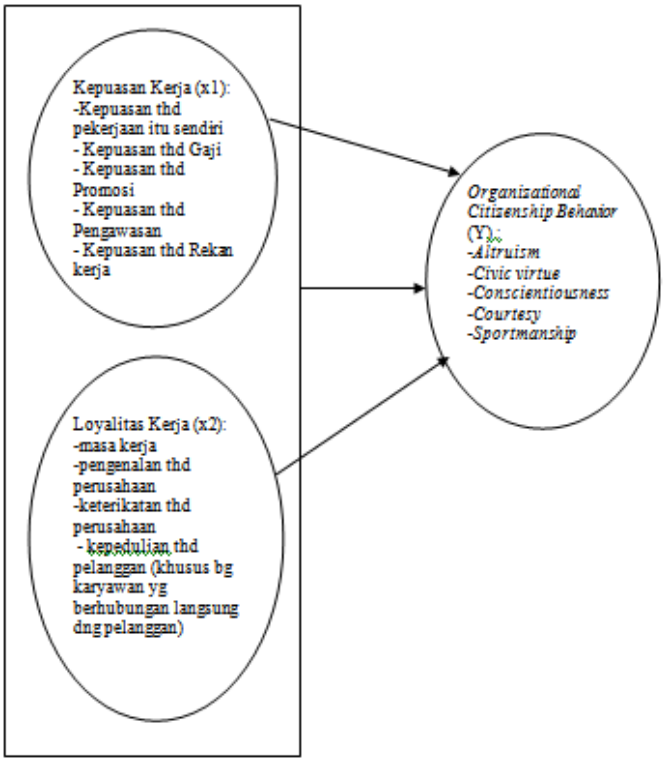
Penelitian Terdahulu

Menurut Organ dan Ryan dimensi Kepuasan kerja secara jelas berhubungan dengan OCB (Luthans, 2006, p.51). Triyanto (2010) dan Paramita (2010) menyatakan bahwa adanya hubungan antara OCB dengan loyalitas karyawan. Demikian pula ada hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku organisasi dan kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Sirumapea 2009) (dalam Emanuel, Ariek 2011)

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ini diambil dari Teori- teori yang dikutip dibawah (sumber gambar 2.1) dengan penjelasan variabel dependen Kepuasan Kerja (X_1) dan Loyalitas Kerja (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber: Variabel Kepuasan kerja: Smith, Kendall & Hulin (dalam Luthans, 2006:243)
Variabel Loyalitas kerja: Pambudi(dikutip dalam Utomo, 2002, p.17)
Variabel OCB: Organ 1998 (Organ et al. 2006)

Hipotesis

Hipotesis ini diperkirakan dari beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepuasan kerja, loyalitas kerja dan hubungannya terhadap *organizational citizenship behavior* antara lain oleh Organ dan Ryan (Luthans 2006), Triyanto (2010) dan Paramita (2010) dan Emanuel Ariek (2011).

Dapat ditarik beberapa hipotesis dalam penelitian ini, antara lain:

H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

H2: Loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

H3: Kepuasan dan Loyalitas kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya?

2. Apakah loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja dan loyalitas kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya.
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship* behavior karyawan pada PT. Surya Timur Sakti Jatim di Surabaya.

Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Bagi Perusahaan
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan PT. Surya Timur Sakti Jatim sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi, ataupun kebijakan perusahaan di waktu yang akan datang khususnya dalam loyalitas, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior.*
2. Bagi Peneliti
   Penelitian ini merupakan salah satu kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh dalam kenyataan yang terjadi di lapangan, serta dapat menjadi acuan bagi peneliti – peneliti berikutnya.
3. Bagi Masyarakat
   Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan juga referensi bagi masyarakat dan khususnya pembacanya mengenai *organizational citizenship behavior* pada PT. Surya Timur Sakti Jatim.
4. Bagi Ilmu Pengetahuan.
   Penelitian ini memberikan nilai tambah bagi khasanah ilmu pengetahuan dan memberikan masukan tambahan terhadap teori yang berkaitan dengan loyalitas, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior.*

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan merumuskan hipotesis dan dilakukan pengujian statistik untuk menerima atau menolak hipotesis yaitu pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behavior*. Variabel penelitian ini meliputi dua variabel independen yaitu Kepuasan Kerja (X_1) dan Loyalitas Kerja (X_2), dan satu variabel dependen yaitu *organizational citizenship behavior* (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan di PT.X yang yang berjumlah 332 karyawan (Sumber :Data Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim). Populasi penelitian ini adalah karyawan dari semua divisi termasuk satpam, dan sopir.. Sampel penelitian di tetapkan sebanyak 119 sampel. Karakteristik sampel penelitian ini adalah: (a) karyawan tetap di PT.Surya Timur Skati Jatim, (b) karyawan yang telah bekerja selama 3 tahun ke atas. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan *Non Probability Sampling* jenis *Quota Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu, dengan teknik ini, peneliti dapat lebih mudah mencari kriteria yang diinginkan dalam pembahasan skripsi mengenai loyalitas dan kepuasan kerja karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Instrumen atau alat yang digunakan pengumpulan data adalah kuesioner, sedangkan metode pengumpulan data melalui wawancara dan studi lapangan. Wawancara dengan kepala HRD –General Assistant PT. Surya Timur Sakti Jatim untuk mengetahui perilaku karyawan dalam mempertunjukkan OCB dalam perusahaan dan penghargaan yang ditunjukkan kepada perusahaan oleh karyawan. sedangkan studi lapangan dilakukan dengan penyebaran kuisioner pada responden sebagai data primer yang bersumber dari karyawan yang menjadi responden penelitian.

Teknik analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas terhadap *organizational citizenship behavior* adalah regresi linier berganda, yang terdiri dari koefisien determinasi, uji F dan uji t.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian ini dilihat dari jenis kelamin, usia, status perkawinan, tingkat pendidikan dan pendidikan terakhir. Tabel 2 menjelaskan profil responden penelitian.

Tabel 3. Profil Responden Penelitian

Profil	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	55	46,2%
	Wanita	64	53,8%
Usia	21 - 30 tahun	81	68,1%
	31 - 40 tahun	32	26,9%
	41 - 50 tahun	6	5,0%
Status Perkawinan	Lajang	62	52,1%
	Menikah	57	47,9%
Lama Bekerja	3 - 4 tahun	89	74,8%
	5 - 6 tahun	20	16,8%
	> 7 tahun	10	8,4%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK Sederajat	18	15,1%
	D3	28	23,5%
	S1	72	60,5%
	Lainnya	1	0,8%

Uji Kesahihan dan Keterandalan.

Untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan telah sahih dan handal atau tidak maka dilakukan uji kesahihan dan keterandalan. Hasil uji kesahihan dan keterandalan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Kesahihan

Variabel	Dimensi	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja (X_1)	Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	$X_{1.1}$	0,612	0,180	sahih
		$X_{1.2}$	0,805	0,180	sahih
		$X_{1.3}$	0,797	0,180	sahih
		$X_{1.4}$	0,796	0,180	sahih
		$X_{1.5}$	0,691	0,180	sahih
	Kepuasan terhadap Gaji	$X_{1.6}$	0,821	0,180	sahih
		$X_{1.7}$	0,691	0,180	sahih
		$X_{1.8}$	0,772	0,180	sahih
	Kepuasan terhadap Promosi	$X_{1.9}$	0,832	0,180	sahih
		$X_{1.10}$	0,848	0,180	sahih
		$X_{1.11}$	0,849	0,180	sahih
	Kepuasan terhadap Atasan	$X_{1.12}$	0,702	0,180	sahih
		$X_{1.13}$	0,820	0,180	sahih
		$X_{1.14}$	0,808	0,180	sahih
	Kepuasan terhadap Rekan Kerja	$X_{1.15}$	0,882	0,180	sahih
		$X_{1.16}$	0,922	0,180	sahih
Loyalitas Kerja (X_2)	Keberadaan Karyawan	$X_{2.1}$	0,848	0,180	sahih
		$X_{2.2}$	0,878	0,180	sahih
		$X_{2.3}$	0,889	0,180	sahih
	Pengenalan Karyawan terhadap seluk beluk organisasi	$X_{2.4}$	0,874	0,180	sahih
		$X_{2.5}$	0,881	0,180	sahih
		$X_{2.6}$	0,782	0,180	sahih
	Karyawan sebagai Aset organisasi	$X_{2.7}$	0,893	0,180	sahih
		$X_{2.8}$	0,803	0,180	sahih
		$X_{2.9}$	0,773	0,180	sahih
	Keterlibatan Karyawan dalam aktivitas perusahaan	$X_{2.10}$	0,840	0,180	sahih
		$X_{2.11}$	0,821	0,180	sahih
		$X_{2.12}$	0,744	0,180	sahih
	Kebanggaan Karyawan terhadap perusahaan	$X_{2.13}$	0,797	0,180	sahih
		$X_{2.14}$	0,797	0,180	sahih
		$X_{2.15}$	0,807	0,180	sahih
Organizational Citizenship Behavior (Y)	*Altruism*	$Y_{.1}$	0,753	0,180	sahih
		$Y_{.2}$	0,611	0,180	sahih
		$Y_{.3}$	0,764	0,180	sahih
		$Y_{.4}$	0,588	0,180	sahih
	Civic Virtue	$Y_{.5}$	0,639	0,180	sahih
		$Y_{.6}$	0,820	0,180	sahih
		$Y_{.7}$	0,692	0,180	sahih
		$Y_{.8}$	0,588	0,180	sahih
	Conscientiousness	$Y_{.9}$	0,617	0,180	sahih
		$Y_{.10}$	0,767	0,180	sahih
		$Y_{.11}$	0,676	0,180	sahih
		$Y_{.12}$	0,729	0,180	sahih
		$Y_{.13}$	0,746	0,180	sahih
	Courtesy	$Y_{.14}$	0,851	0,180	sahih
		$Y_{.15}$	0,862	0,180	sahih
		$Y_{.16}$	0,829	0,180	sahih
	Sportmanship	$Y_{.17}$	0,820	0,180	sahih
		$Y_{.18}$	0,835	0,180	sahih
		$Y_{.19}$	0,809	0,180	sahih

Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel 0,180; sehingga item-item pernyataan yang mengukur dimensi pada variabel penelitian dinyatakan sahih.

Tabel 5. Uji Keterhandalan

Variabel	Dimensi	*Cronbach's Alpha*	Nilai Kritis	Keterangan
Kepuasan Kerja (X_1)	Kepuasan terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	0,794	0,6	handal
	Kepuasan terhadap Gaji	0,637	0,6	handal
	Kepuasan terhadap Promosi	0,796	0,6	handal
	Kepuasan terhadap Atasan	0,672	0,6	handal
	Kepuasan terhadap Rekan Kerja	0,765	0,6	handal
Loyalitas Kerja (X_2)	Keberadaan Karyawan	0,840	0,6	handal
	Pengenalan Karyawan terhadap seluk beluk organisasi	0,798	0,6	handal
	Karyawan sebagai Aset organisasi	0,765	0,6	handal
	Keterlibatan Karyawan dalam aktivitas perusahaan	0,714	0,6	handal
	Kebanggaan Karyawan terhadap perusahaan	0,719	0,6	handal
Organizational Citizenship Behavior (Y)	*Altruism*	0,617	0,6	handal
	Civic Virtue	0,612	0,6	handal
	Conscientiousness	0,752	0,6	handal
	Courtesy	0,801	0,6	handal
	Sportmanship	0,755	0,6	handal

Berdasarkan Tabel 5. diketahui bahwa semua dimensi memiliki koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai kritis 0,6; sehingga item-item pernyataan yang mengukur dimensi pada variabel penelitian dinyatakan handal.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini sahih dan handal

Uji Asumsi Klasik.

Dalam analisis regresi, terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi sehingga persamaan regresi yang dihasilkan valid jika digunakan untuk memprediksi. Asumsi klasik regresi yang dilakukan menggunakan beberapa uji antara lain uji normalitas, uji autokorelasi, uji heterokedastisitas dan uji multikolonieritas. Pada pengujian normalitas digunakanlah uji Kolmogorov-Smirnov yang menghasilkan nilai sig. sebesar 0,239 dan lebih besar dari 0,05 sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Autokorelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara residual (variabel penggangu) dalam model regresi, untuk uji autokorelasi digunakan uji *Durbin-watson* dan diperoleh nilai sebesar 1,872 sehingga dikatakan bahwa tidak ada masalah autokorelasi.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ketidak-konstanan residual dalam model regresi. Regresi yang baik memiliki residual yang konstan atau homogen dengan demikian tidak terjadi varians yang berbeda diantara responden penelitian dalam memberikan jawaban atas kuesioner. Untuk menguji heterokedastisitas ini dapat dilakukan melalui uji *park* dan didapat nilai tingkat signifikansi statistik di atas 0,05 yaitu 0,987 dan 0,311.Untuk itu, bisa dijelaskan bahwa tingkat heterokedastisitas dari setiap variabel masih bisa ditoleransi.

Untuk menguji adanya multikolinearitas maka dapat dilihat dari besarnya nilai VIF. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel bebas penelitian < 10, yaitu masing-masing 1.341 sehingga bisa dinyatakan bahwa multikolinieritas diantara variabel bebas masih bisa ditoleransi.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menjelaskan distribusi jawaban responden penelitian, dan nilai rata-rata penilaian responden untuk setiap pernyataan dalam kuesioner penelitian. Berikut adalah nilai rata-rata jawaban responden pada tiap variabel penelitian.

Statistik Deskriptif dan pembahasan pada variabel Kepuasan Kerja

1.Dimensi Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri

Nilai mean sebesar 3,62 menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim terhadap pekerjaan itu sendiri tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keterampilannya, karyawan memiliki kontribusi terhadap pekerjaan yang diselesaikan, pekerjaan karyawan berguna bagi departemen tempatnya bekerja, karyawan diberikan tanggung jawab penuh dalam menangani pekerjaannya, selain itu karyawan diberi masukan mengenai hasil pekerjaannya.

2. Dimensi kepuasan terhadap gaji

Nilai mean sebesar 3,42 menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi gaji tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan mendapatkan gaji yang sesuai dengan hasil pekerjaannya, karyawan mendapat gaji yang rutin setiap bulannya, karyawan juga mendapat tunjangan dan insentif sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Dimensi kepuasan terhadap promosi.

Nilai mean sebesar 3,31 menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi promosi tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan mendapat kesempatan yang sama untuk promosi pekerjaan, karyawan mendapat kesempatan untuk promosi pekerjaan sesuai dengan hasil kerja, karyawan juga mendapat kesempatan untuk promosi pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.

4. Dimensi kepuasan terhadap atasan

Nilai mean sebesar 3,37 menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi atasan tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan mendapatkan dukungan dan motivasi dari atasan terhadap pekerjaannya, karyawan mendapatkan kebebasan dalam menyampaikan pendapat atau aspirasi terkait pekerjaannya terhadap atasan, selain itu karyawan merasa nyaman terhadap pengawasan yang diberikan oleh atasan.

5. Dimensi kepuasan terhadap rekan kerja

Nilai mean sebesar 3,55 menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi rekan kerja tergolong tinggi. Hal ini karena rekan kerja dapat diajak berinteraksi dengan baik, rekan kerja juga saling mendukung dan memberikan motivasi.

Secara keseluruhan kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim yang menjadi responden penelitian tergolong tinggi dengan mean sebesar 3,47; Kepuasan kerja paling tinggi adalah kepuasan dalam hal pekerjaan itu sendiri dengan mean sebesar 3,62; sedangkan kepuasan kerja paling rendah adalah kepuasan dalam hal promosi dengan mean sebesar 3,31; walaupun angka ini tergolong tinggi namun hal ini perlu diperhatikan mengingat PT. Surya Timur Sakti Jatim adalah perusahaan yang cukup besar, ada karyawan yang bekerja untuk sekadar mendapat penghasilan namun ada juga yang mengejar karier, kesempatan dalam promosi jabatan telah menjadi sesuatu yang diinginkan oleh karyawan di perusahaan manapun, maka perusahaan dituntut untuk menerapkan program promosi dengan seimbang dan adil jika perusahaan kurang memperhatikan hal ini akan ditakutkan karyawan mudah berpikiran untuk pindah bekerja yang akan menghambat kemajuan perusahaan itu sendiri.

Dari hasil pertanyaan terbuka dalam kuesioner sebagian besar karyawan menyatakan puas dalam pekerjaannya, namun ada juga yang merasa tidak puas dengan alasan antara lain gaji kurang, merasa masih bisa berkembang lagi, merasa pekerjaan sudah tidak menantang lagi namun hanya pada sebagian kecil responden. Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini terdukung dan sekaligus juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ariek (2011) Dengan demikian kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim memengaruhi tingkat OCB karyawan.

Statistik Deskriptif dan pembahasan pada variabel Loyalitas Kerja

1. Dimensi keberadaan karyawan

Nilai mean sebesar 2,87 menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi lamanya bekerja di perusahaan tergolong rendah. Hal ini karena karyawan tidak berniat akan meluangkan sisa karier di perusahaan, mempunyai keinginan untuk mencari kerja di tempat lain, serta tidak merasa berat untuk pindah kerja.

2. Dimensi pengenalan karyawan terhadap seluk beluk perusahaan

Nilai mean sebesar 3,41 menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi pengenalan terhadap seluk beluk perusahaan tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan mempunyai pengetahuan yang baik tentang profil perusahaan, karyawan mengetahui segala aktivitas yang ada di perusahaan, karyawan juga mengenal semua pimpinan divisi yang ada di perusahaan.

3. Dimensi karyawan sebagai aset

Nilai mean sebesar 3,29 menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi penunjang keberadaan perusahaan tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan merupakan bagian tak terpisahkan dari perusahaan, karyawan telah dibesarkan oleh perusahaan, selain itu karyawan bersedia menerima tugas yang dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

4. Dimensi keterlibatan karyawan

Nilai mean sebesar 3.48 menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi peran serta dalam setiap aktivitas perusahaan tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan selalu berusaha untuk menjaga citra perusahaan, karyawan berusaha memperoleh hasil kerja yang maksimal untuk kemajuan perusahaan, karyawan juga memberikan saran kepada atasan untuk perbaikan divisi.

5. Dimensi kebanggaan karyawan

Nilai mean sebesar 3,11 menunjukkan bahwa loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi kebanggaan terhadap perusahaan tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan senang menceritakan pekerjaannya pada orang lain, karyawan menceritakan perusahaannya sebagai perusahaan yang tepat, selain itu karyawan beranggapan bahwa bekerja di perusahaan adalah pilihan terbaik dalam hidupnya.

Secara keseluruhan loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim yang menjadi responden penelitian tergolong tinggi dengan mean sebesar 3,23; Loyalitas kerja paling tinggi adalah dalam hal keterlibatan karyawan dengan mean sebesar 3,48; sedangkan loyalitas kerja paling rendah adalah dalam hal

keberadaan karyawan dengan mean sebesar 2,87; hal ini menunjukkan bahwa karyawan di PT. Surya Timur Sakti Jatim belum berniat menjadikan perusahaan sebagai tempat yang akan mereka tinggali sepenuhnya dan memiliki pikiran untuk pindah kerja dalam jangka waktu dekat maupun jauh, dalam hal ini perusahaan dapat mempertimbangkan untuk pemberian *reward* atau kenaikan tunjangan sesuai dengan hasil pekerjaan seorang karyawan, dan memberikan tunjangan yang lebih besar kepada karyawan yang bekerja lebih lama, karena salah satu faktor utama karyawan menunjukkan loyalitas (bertahan) dalam perusahaan adalah faktor upah atau gaji.

Statistik Deskriptif dan pembahasan pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

1. Dimensi *altruism*

Nilai mean sebesar 3,37 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi perilaku mau membantu pihak lain tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, karyawan membantu rekan kerja yang pekerjaannya *overload*, karyawan membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta, selain itu karyawan membantu pelanggan jika membutuhkan bantuan.

2. Dimensi *civic virtue*

Nilai mean tanggapan responden pada dimensi *civic virtue* sebesar 3,34 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi perilaku mengikuti informasi tentang kejadian-kejadian ataupun perubahan dalam organisasi tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan -perubahan dalam organisasi, karyawan mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi, karyawan membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organiasi, selain itu karyawan membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

3. Dimensi *conscientiousness*

Nilai mean tanggapan responden pada dimensi *conscientiousness* sebesar 3,60 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi perilaku *in-role* yang memenuhi tingkat di atas standar minimum tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai, karyawan tepat waktu setiap hari tidak peduli musim, lalu lintas dan sebagainya, karyawan juga tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan, selain itu karyawan berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon, karyawan juga datang segera jika dibutuhkan.

4. Dimensi *courtesy*

Nilai mean tanggapan responden pada dimensi *courtesy* sebesar 3,21 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu *image* organisasi, karyawan memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, karyawan juga membantu mengatur kebersamaan secara departemental.

5. Dimensi *sportmanship*

Nilai mean tanggapan responden pada dimensi *sportmanship* sebesar 3,14 menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim dari segi kebanggaan terhadap perusahaan tergolong tinggi. Hal ini karena karyawan tidak mengeluh tentang segala sesuatu, karyawan juga tidak membesar-besarkan masalah di luar proposinya, meskipun karyawan menemukan kesalahan dalam organisasi.

Secara keseluruhan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim yang menjadi responden penelitian tergolong tinggi dengan mean sebesar 3,36. *Organizational citizenship behavior* paling tinggi adalah dalam hal *conscientiousness* dengan mean sebesar 3,60, sedangkan *organizational citizenship behavior* paling rendah adalah dalam hal *sportmanship* dengan mean sebesar 2,96; sikap *sportmanship* didorong oleh beberapa faktor yang salah satunya karakteristik pribadi karyawan, orang yang mempunyai sikap *sportmanship* rendah akan cenderung mengajukan keberatan- keberatan terhadap organisasi, maka perusahaan perlu meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, mungkin dengan cara mengadakan kegiatan ramah tamah selama periode waktu tertentu agar mereka bisa lebih bersosialisasi, jika karyawan lebih sopan dan mau bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

Dalam hal kepedulian kepada sesama rekan kerja, mereka didorong oleh rasa ikut memiliki perusahaan walaupun ada yang menolak berperilaku OCB karena merasa ingin profesional dalam bekerja secara individu, namun secara umum mereka mau memberikan *extra-role* bagi perusahaan.

Analisa Regresi Linier Berganda

Berikut ini akan dijelaskan analisis model regresi antara kepuasan kerja (X_1) dan loyalitas kerja (X_2) terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh persamaan (1) sebagai berikut:

$$Y = 1{,}275 + 0{,}335\ X_1 + 0{,}286\ X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diperoleh penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta = 1,275; menunjukkan besarnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim apabila kepuasan kerja dan loyalitas kerja tidak memberikan pengaruh atau konstan.
2. Nilai koefisien regresi kepuasan kerja (X_1) = 0,335; menunjukkan adanya arah pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Apabila kepuasan kerja mengalami peningkatan sebesar satu satuan (semakin tinggi), maka *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim akan mengalami peningkatan sebesar 0,335; dengan asumsi loyalitas kerja dalam keadaan konstan (tetap).
3. Nilai koefisien regresi loyalitas kerja (X_2) = 0,286; menunjukkan adanya arah pengaruh positif loyalitas kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Apabila loyalitas kerja

mengalami peningkatan sebesar satu satuan (semakin tinggi), maka *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim akan mengalami peningkatan sebesar 0,286; dengan asumsi kepuasan kerja dalam keadaan konstan (tetap).

Dari hasil persamaan regresi di atas ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja ternyata mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan, hal ini dapat diartikan bahwa tanpa Kepuasan Kerja dan Loyalitas dalam diri karyawan maka *organizational citizenship behavior* akan menurun, adapun alasannya adalah karyawan yang merasa tidak puas dalam bekerja cenderung memiliki persepsi negatif dan merasa tidak memiliki kontribusi terhadap perusahaan, akibatnya hal ini akan meningkatkan stress dan emosi dalam diri karyawan sehingga hasil kerjanya akan tidak maksimal atau bahkan buruk, karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya kecil kemungkinan akan mau memberikan *extra-role* terhadap perusahaan, sedangkan tanpa loyalitas karyawan salah satu dampaknya akan meningkatkan turnover yang malah akan merugikan perusahaan dalam hal waktu dan biaya karena harus melakukan *training* lagi kepada karyawan baru dan sebagainya.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0,514; berarti kemampuan kepuasan kerja dan loyalitas kerja dalam menjelaskan variasi perubahan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim adalah sebesar 51.4%.

Setelah melakukan uji regresi maka dilakukan pengujian hipotesis, yaitu uji t dan uji F. Pada hasil uji t diketahui bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja secara parsial memiliki pengaruh terhadap OCB karyawan. Pada uji F diketahui bahwa nilai F_{hitung} dari penelitian ini adalah 61,450 sedangkan nilai F_{tabel} adalah sebesar 3,074 (buku tabel statistik). Temuan ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja secara simultan dinyatakan berpengaruh *organizational citizenship behavior.*

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan berbagai analisa dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan implikasi yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Surya Timur Sakti Jatim. Hasil dari penelitian ini ditemukan kepuasan kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim termasuk dalam kategori tinggi, hal ini menguntungkan perusahaan karena karyawan telah memiliki produktivitas yang baik.

Maka kepuasan kerja karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi seseorang memiliki sikap puas dalam bekerja secara eksternal dalam Mangkunegara (2005:120) antara lain: jenis pekerjaan, menempatkan karyawan pada pekerjaan yang cocok dengan bakat dan minatnya, selain itu mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja, pengaturan hal-hal ini tidak diperlukan biaya yang tinggi sehingga mudah diputuskan oleh organisasi, dengan demikian peningkatan kepuasan kerja nantinya juga akan memberikan peningkatan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* namun lebih lemah daripada kepuasan kerja, oleh karena itu perusahaan perlu lebih memperhatikan faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor tersebut antara antara lain fasilitas-fasilitas kerja, tunjangan kesejahteraan, suasana kerja dan upah yang diterima, selain itu karakteristik pribadi individu atau karyawan, karakteristik pekerjaan, karakteristik disain perusahaan dan pengalaman yang diperoleh selama karyawan menekuni pekerjaan itu juga mempengaruhi loyalitas kerja seseorang .

Organizational Citizenship Behavior karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim tergolong tinggi dan yang paling menonjol adalah dalam hal *conscientiousness* hal ini cukup baik bagi perusahaan karena karyawan yang menunjukkan sikap *conscientiousness* akan disiplin dalam bekerja dalam hal waktu maupun tenaga dan tidak membuang-buang energi untuk hal yang tidak dibutuhkan selain dalam pekerjaan,

Sedangkan sikap *sportmanship* seseorang mungkin tidak akan berdampak langsung terhadap organisasi, namun orang dengan sikap *sportmanship* rendah berarti dia tidak mudah beradaptasi dengan perubahan yang ada dalam perusahaan misalnya ketika perusahaan mengeluarkan kebijakan baru bagi karyawan, dalam hal ini perusahaan perlu mempersiapkan karyawan jika ingin mengadakan perubahan dalam perusahaan dengan cara penyuluhan atau *training* lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan organisasi.

IV. KESIMPULAN/RINGKASAN

Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka bisa dijelaskan kesimpulan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Yang berarti kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi munculnya sikap *organizational citizenship behavior.*
2. Loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim, walaupun secara pengaruh lebih lemah dari kepuasan kerja. Yang berarti hasil hipotesa awal terbukti, loyalitas kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior.*
3. Kepuasan Kerja dan Loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim secara simultan berpengaruh signifikan dan positif *Organizational Citizenship Behavior.* Maka hipotesa awal terbukti. Dari hal-hal diatas ,hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku OCB karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa hal utama yang mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi lebih dari standar atau *extra role* kepada perusahaan adalah karena karyawan merasa puas terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Selain itu, dapat disimpulkan juga bahwa Loyalitas Kerja juga memberikan kontribusi bagi tercapainya OCB karyawan terhadap organisasi. Karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim yang memiliki kepuasan dan loyalitas dalam bekerja akan menampilkan perilaku OCB juga secara

otomatis akan mendorong tercapainya kesuksesan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Bolino, M.C., Turnley, W.H., dan Bloodgood, J.M. (2002). *Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization*. *Academy of Management Journal*, Vol. 7, No. 4, 2002 pp. 502-522.

Budiharjo, Kadarwati (2003). *Metodologi dan Metode Penelitian Eksperimental*. Yogyakarta: Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta Wilayah V.

Emanuel, Ariek. (2011). "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan dan Perilaku Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Serta Dampaknya Terhadap Efektifitas Organisasi Pada PT. Wirajaya Anugrah Perkasa". Retrieved April 30, 2012. From source: http://eprints.binus.ac.id/6309/

Greenberg, J. dan Baron, R. A. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Grasindo, Jakarta.

Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta :BPFE

Hasibuan, M.S.P. (2001). Manajemen sumber daya manusia. (Edisi revisi) Jakarta: Bumi Aksara.

Kusumo, B.C.S. (2006). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Kepuasan Imbalan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Pada Karyawan*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Sepuluh. Yogyakarta: Andi.

Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.

Nanggoy, S. & Harianti, R. (2005). "*Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Turnover Intentions di PT. Andalan Pacific Samudera di Surabaya*" (Skripsi No.05011881/MAN/2005). Retrieved April 30, 2012. From source: http://dewey.petra.ac.id/dgt_res_detail.php?knokat=2626

Organ, D.W., et.al. (2006) *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecendents, and Consequences.* California: Sage Publications, Inc.

Sloat, K. C. M. (1999). *Organizational Citizenship*: *Does Your Firm Inspire to be "good citizenship*?". Professional Safety, Vol.44: 20-23.

Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi.* Edisi Kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: PT. Prenlindo.

Robbins, S. P. & Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi,* Edisi Kedua Belas. Jakarta : Salemba Empat.

Tangkilisan, H.N.S.(2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Trianasari, Y. (2005). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Insentif dan Lingkungan Kerja dengan Loyalitas Kerja*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Usmara, A. (2003). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books.

Utomo, B. (2002). *Menentukan Faktor faktor Kepuasan Kerja dan Tingkat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan PT P. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7 (2), 171-188.