

TESIS

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PERAWAT RUANG INAP RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA DENGAN AFFECTIVE COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING



TE 15/08
JNE
2

Disusun Oleh:

EKO WICPTONINGSIH

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2008**



TESIS

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PERAWAT RUANG INAP RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA DENGAN AFFECTIVE COMMITMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Disusun Oleh:

**EKO WICIPTONINGSIH
(090515620 M)**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2008**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PERAWAT
RUANG INAP RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA
DENGAN AFFECTIVE COMMITMENT SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

TESIS

**Untuk memperoleh Gelar Magister
dalam Program Studi Ilmu Manajemen
pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga**

Oleh :

**EKO WICIPTONINGSIH
(090515620 M)**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Tanggal 21 Januari 2008

Lembar pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL
21 Januari 2008

Oleh
Pembimbing Ketua



(Dra. Ec. Praptini Yulianti, M.Si)
NIP : 132.086.405

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Airlangga



(Y. Lilik Rudianto SE.MBA.Ph.d)
NIP : 131.967.670

Telah diuji pada

Tanggal 21 Januari 2008

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Budiman Chr., M.A., Ph.D

Anggota : 1. Dr. Siti Sulasmi, P.Si., M.Si

2. Dr. Warsono, ME

3. Dra. Nurtjahja Moegni, M.Si

4. Dr. Dwi Ratmawati, M.Com

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya sehingga tesis ini bisa terselesaikan.

Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya ucapkan kepada Ibu Dra.Ec. Praptini Yulianti, M.Si selaku pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan bimbingan, dorongan, dan saran.

Dengan terselesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga, Bapak Prof. Fasich, Apt atas diberikannya kesempatan untuk mengikuti pendidikan Pascasarjana di Universitas Airlangga.
2. Direktur Program Pascasarjana, Bapak Y. Lilik Rudianto, SE., MBA., Ph.D atas diberikannya kesempatan sebagai mahasiswa program Magister pada program Pascasarjana di Universitas Airlangga.
3. Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, kepada Bapak Prof. DR.dr. Rochmad Romdoni, SpPD., SpJP(K) yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian ini, Ibu drg. Rahaju S yang bersedia memberikan informasi dan kelengkapan data sekunder dalam proses penelitian ini sejak awal hingga selesai.
4. Yang terhormat para penguji : Bapak Prof. Budiman Chr., MA., Pd.D; Ibu Dr. Siti Sulasmi, P.Si., M.Si; Bapak Dr. Warsono, ME; Ibu Dra. Nurtjahja Moegni, M.Si; Ibu Dr. Dwi Ratmawati, M.Com yang telah memberikan saran dan kritik untuk perbaikan tesis ini.
5. Dosen-dosen Program Studi Sumber Daya Manusia pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmunya.
6. Kedua orang tuaku tersayang, Alm Papa di Surga dan Mama atas doa, restu, dan dukungan yang tak pernah henti diberikan.
7. Suamiku tercinta, Yohanes Joko Winarto yang selalu meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan semangat, bantuan dan dukungannya hingga terselesainya tesis ini.

8. "Bidadari" kecilku, Maria Intan Yoandika, yang cukup mengerti dan tidak merepotkan pada saat mama mengerjakan tesis ini.
9. Teman-teman sebimbing, Mbak Eli dan Anggi yang selalu mendorong dan memberi spirit guna terselesainya tesis ini.

Meski demikian, disadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna baik secara materi maupun penyusunannya. Oleh karena itu berbagai masukan, baik berupa saran maupun kritik masih diperlukan agar tesis ini dapat menjadi lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Februari 2008

Penulis

RINGKASAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PERAWAT RUANG INAP RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA DENGAN *AFFECTIVE COMMITMENT* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Di dalam menjalankan tugasnya perawat ruang inap tidak pernah lepas dari pelayanan terhadap pasien, dan berada di garis terdepan yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam terus-menerus, oleh karena itu perilaku *extra-role* sangat diperlukan. Perilaku *extra-role* dapat mempengaruhi keefektifan organisasi dan menjadi kunci tetap “*survive*”nya sebuah organisasi dalam jangka panjang. Perilaku *extra-role* dalam organisasi dikenal dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), menurut Organ (1988) dalam Cheng (2001), OCB adalah perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi.

Pengukuran OCB dilakukan dengan mengukur variabel kepuasan kerja, yang mana menurut Organ dan Ryan (1995) dalam Todd (2003) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan anteseden dari OCB. Dalam penelitian ini model penelitiannya adalah OCB sebagai variabel tidak bebas, kepuasan kerja sebagai variabel tidak bebas, sedangkan *affective commitment* sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini memiliki dua hipotesis yang menyatakan: H1: Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB), H2 : Kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment*.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang profesinya perawat tetap ruang inap, pengambilan sampel menggunakan metode sensus dengan jumlah 106 orang. Pengambilan data di lapangan dilakukan dengan cara menyebar kuisioner, dari item-item pertanyaan diukur dengan skala Likert yang dimodifikasi dengan tujuan untuk menghindari *central tendency*. Data-data yang dihasilkan diolah dengan alat uji statistik yaitu PATH dengan program AMOS 5.0, untuk uji validitas menggunakan SPSS dan analisis tiap item-item pertanyaan dengan menggunakan metode *Person's Product Moment Corelation*, syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$. Pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach,s Alpha* sebesar 6%.

Pada tahap evaluasi model dalam bentuk *Structural Equation Model Modifikasi* dengan *one step approach* menghasilkan *goodness of fit indices* seperti pada tabel 1.

Tabel 1
HASIL PENGUJIAN MODEL MODIFIKASI KESELURUHAN DAN
KESESUAIANNYA DENGAN KRITERIA *GOODNESS OF FIT INDICES*

Kriteria	Cut-off value	Hasil Model	Evaluasi Model
<i>Chi-Square</i>	387.23	382.8	Marginal
<i>Probability</i>	≥ 0.05	0.055	Baik
CMIN/DF	≤ 2.00	1.178	Baik
GFI	≥ 0.90	0.939	Baik
TLI	≥ 0.95	0.965	Baik
CFI	≥ 0.95	0.978	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.041	Baik

Sumber : Lampiran output AMOS

Hasil modifikasi dari *Structural Equation Model* adalah seperti yang terdapat pada tabel diatas, melalui hasil perhitungan dengan AMOS 5.0 diperoleh nilai *Chi-square* sebesar 382.8. Dengan mengacu pada pengujian asumsi didalam analisis path, dimana uji statistik mengharapkan adanya nilai *Chi-square* yang berada dibawah *Chi-square* tabel dengan DF $325 = 387.23$. Nilai tersebut menunjukkan hasil yang marginal maka dapat disimpulkan bahwa model pada pengujian ini dapat dikatakan sudah baik, atau dengan kata lain dapat diartikan bahwa dengan nilai *Chi-square* yang kecil maka akan menghasilkan sebuah tingkat signifikansi >0.05 . Selanjutnya dilakukan pengujian besar pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel OCB.

Tabel 2
REKAP BESAR NILAI PENGARUH LANGSUNG DAN
TIDAK LANGSUNG ANTAR VARIABEL

Pengaruh	Variabel	Nilai
<i>Direct</i>	Kepuasan \rightarrow <i>Affective</i>	0.864
	<i>Affective</i> \rightarrow OCB	1.211
	Kepuasan \rightarrow OCB	-0.526
<i>Indirect</i>	Kepuasan \rightarrow <i>Affective</i> \rightarrow OCB	1.047

Sumber : Lampiran Output AMOS

Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Hipotesis yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan signifikan “ tidak terbukti kebenarannya dalam penelitian ini, hal ini didasarkan pada nilai probabilitas 0.070 yang lebih besar dari 0.05, dan besarnya koefisien jalur adalah -0.526.
- Hipotesis yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment* dan signifikan” terbukti kebenarannya dalam penelitian ini, hal ini didasarkan pada koefisien jalur secara tidak langsung 1.047 dengan nilai probabilitas 0.000.

Dengan demikian kesimpulan dari penelitian ini adalah perilaku *extra-role* atau *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat rawat inap RSUD Haji Surabaya dapat muncul karena tingginya faktor kepuasan kerja yang melalui variabel intervening *affective commitment*.

SUMMARY

THE ANALYSIS OF JOB SATISFACTION FACTORS TOWARD ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) OF NURSES IN INPATIENT HOSPITAL ROOM AT HAJI GENERAL HOSPITAL OF SURABAYA WITH AFFECTIVE COMMITMENT AS AN INTERVENING VARIABLE

In performing their duty, Nurses in inpatient hospital room cannot be separated from the service toward patients. They have always been in the front line in facing the patients' health problem for 24 hours non-stop. Therefore, extra-role behavior is highly required. The extra-role behavior can influence the effectiveness of an organization and becomes the permanent key of an organization to survive in long-term period. The extra-role behavior in an organization is called Organizational Citizenship Behavior (OCB). According to Organ (1988) in Cheng (2001), OCB is an individual behavior that is discretionary, indirectly and explicitly recognized by formal reward system and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization.

OCB measurement is conducted by measuring job satisfaction variable, which according to Organ and Ryan (1995) in Todd (2003), it states that job satisfaction and organizational commitment are the antecedent of OCB. In this research, the model used is OCB as an independent variable, job satisfaction as independent variable also, while affective commitment as an intervening variable.

The research has two hypotheses that state: H1: Job satisfaction influences directly and significantly toward Organizational Citizenship Behavior (OCB), H2: Job satisfaction influences indirectly and significantly toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) through affective commitment variable.

The sample of this research is 106 nurses in inpatient hospital room at Haji General Hospital of Surabaya. Census method is used in this research. The research is conducted by spreading questionnaires to collect the data. The items of questions are measured by using Likert scale that has been modified to avoid central tendency. The data resulted from the research will be processed by using PATH with AMOS program version 5.0 as the statistical testing instrument. SPSS is used to examine the validity and Person's Product Moment Correlation is used to analyze every item of questions. The minimum requirement that is eligible is if $r = 0,3$. The testing of reliability uses 6% of Cronbach's Alpha.

In the evaluation stage, the Structural Equation Model Modification with one-step approach produces goodness of fit indices as the following table1.

Table 1
THE RESULT OF MODIFICATION MODEL IN STRUCTURAL EQUATION MODELING WITH GOODNESS OF FIT INDICES CRITERIA.

Criteria	Cut-off value	Model Result	Model Evaluation
Chi-Square	387.23	382.8	Marginal
Probability	≥ 0.05	0.055	Good
CMIN/DF	≤ 2.00	1.178	Good
GFI	≥ 0.90	0.939	Good
TLI	≥ 0.95	0.965	Good
CFI	≥ 0.95	0.978	Good
RMSEA	≤ 0.08	0.041	Good

Source: AMOS output attachment

The result of modification in Structural Equation Model can be seen in the table above. Through the calculation using AMOS 5.0, it is obtained that the Chi-Square value is 382.8. Based on the analyzing of assumption in the path analysis, which statistical testing expects the lower Chi-Square value than that in the table with DF 325 = 387.23. It shows the marginal value so that it can be concluded that the model in this testing is good enough. In other words, it can be said that the diminutive value of Chi-Square results signification level > 0.05 . Afterwards, the bigger testing of direct and indirect influence toward OCB variable is conducted.

Table 2
BIG RECAPITULATION OF DIRECT AND INDIRECT INFLUENCE VALUE AMONG THE VARIABLES

Influence	Variables	Value
Direct	Satisfaction → Affective	0.864
	Affective → OCB	1.211
	Satisfaction → OCB	-0.526
Indirect	Satisfaction → Affective → OCB	1.047

Source: AMOS output attachment

From the table above, it can be concluded that:

1. The hypothesis that states "Job satisfaction influences directly and significantly toward Organizational Citizenship Behavior (OCB)" is not accurately proven. This is based on the probability value 0.070 which is bigger than 0.05 and the path coefficient is -0.526.
2. The hypothesis that states "Job satisfaction influences indirectly and significantly toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) through affective commitment variable" is accurately proven. This is based on the indirect path coefficient 1.047 with the probability value 0.000.

Consequently, the conclusion of this research is the extra-role behavior or organizational citizenship behavior (OCB) of nurses in inpatient hospital room at Haji General Hospital Surabaya can occur because of the high factor of job satisfaction which is through affective commitment intervening variable.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung masing-masing faktor kepuasan kerja yang meliputi : pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja dan rekan sekerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melalui variabel *intervening affective commitment*.

Sampel dalam penelitian adalah karyawan yang berprofesi sebagai perawat tetap ruang inap dan merupakan pegawai tetap dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Pengambilan sampel dengan menggunakan metode sensus dan berjumlah 106 responden. Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisioner yang dibagikan kepada responden dan penilaian jawaban menggunakan skala Likert 4 (empat) poin yang dimodifikasi dikarenakan responden cenderung tidak mau memberikan jawaban yang sangat ekstrim.

Pengujian data dilakukan melalui analisis Path dengan program AMOS 5.0. Hasil pengujian yang secara langsung yaitu kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan signifikan tidak terbukti kebenarannya dalam penelitian ini, hal ini didasarkan pada nilai probabilitas 0.070 yang lebih besar dari 0.05, dan besarnya koefisien jalur adalah -0.526. Sedangkan kepuasan kerja yang berpengaruh tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment* dan signifikan terbukti kebenarannya dalam penelitian ini, hal ini didasarkan pada koefisien jalur secara tidak langsung 1.047 dengan nilai probabilitas 0.000.

Kata kunci : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kepuasan Kerja, *Affective Commitment*.

ABSTRACT

The aim of this research is to recognize direct and indirect effects on each job satisfaction factors included : mentality challenging work, equitable reward, supportive working conditions and co-workers toward organizational citizenship behavior (OCB) nurses in inpatient hospital room at Haji General Hospital of Surabaya through affective commitment variable.

The sample of this research is 106 nurses in inpatient hospital room at Haji General Hospital of Surabaya. Census method is used in this research. The research is conducted by spreading questionnaires to collect the data. The items of questions are measured by using Likert scale 4 (four) point that has been modified to avoid central tendency.

The data resulted from the research will be processed by using PATH with AMOS program version 5.0. Job satisfaction influences directly and significantly toward organizational citizenship behavior (OCB)" is not accurately proven. This is based on the probability value 0.070 which is bigger than 0.05 and the path coefficient is -0.526. Job satisfaction influences indirectly and significantly toward organizational citizenship behavior (OCB) through affective commitment variable" is accurately proven. This is based on the indirect path coefficient 1.047 with the probability value 0.000.

Keywords : Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job satisfaction, Affective Commitment.

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Prasyarat Gelar	iii
Persetujuan	iv
Penetapan Panitia	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Ringkasan	viii
Summary	x
Abstraksi.....	xii
Abstract	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	11
2.1.1. Pengertian <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>	11
2.1.2. Dimensi-dimensi <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i>	14
2.1.3. Motif-motif yang mendasari <i>organizational citizenship behavior</i>	15
2.2. Kepuasan Kerja	18
2.2.1. Faktor-faktor kepuasan kerja.....	20
2.2.1.1 Pekerjaan yang secara mental menantang.....	24
2.2.1.2 Ganjaran yang pantas.....	25
2.2.1.3 Kondisi kerja.....	26
2.2.1.4 Rekan kerja.....	27
2.3. Komitmen Organisasional.....	28
2.3.1 Tipe komitmen karyawan pada organisasi.....	31
2.3.1.1 Komitmen afektif (<i>affective commitment</i>).....	31
2.3.1.2 Komitmen normatif (<i>normative commitment</i>).....	32
2.3.1.3 Komitmen Berkelanjutan (<i>continuence commitment</i>)	33
2.3. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasional.....	33
2.4. Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	34
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	36
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	36
3.2 Hipotesis Penelitian.....	36

BAB 4 METODE PENELITIAN	37
4.1 Rancangan Penelitian	37
4.2 Populasi, Besar Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel	37
4.3 Variabel Penelitian	37
4.3.1 Klasifikasi variabel.....	37
4.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
4.3.2.1 Variabel Kepuasan Kerja	38
4.3.2.2 <i>Affective commitment</i>	41
4.3.2.3 <i>Organizational citizenship behavior (OCB)</i>	42
4.4 Instrumen Penelitian.....	44
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
4.6 Prosedur Pengumpulan Data	45
4.7 Tehnik Analisis	45
BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN	48
5.1 Gambaran Umum	48
5.1.1 Sejarah Rumah Sakit Umum Haji Surabaya	48
5.1.2 Visi dan misi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	50
5.1.3 Struktur organisasi.....	54
5.2 Data Penelitian	55
5.2.1 Gambaran umum responden.....	55
5.2.1.1 Jenis kelamin responden.....	55
5.2.1.2 Usia responden	56
5.2.1.3 Penghasilan responden	56
5.2.1.4 Lama Kerja responden.....	57
5.2 Analisis Statistik.....	58
5.2.2 Uji validitas dan reliabilitas.....	58
5.2.2.1 Uji validitas	58
5.2.2.2 Uji reliabilitas.....	61
5.2.3 Deskripsi variabel.....	62
5.2.3.1 Variabel kepuasan kerja	63
5.2.3.2 Variabel <i>affective commitment</i>	68
5.2.3.3 Variabel <i>organizational citizenship behavior</i>	70
5.2.4 Analisis path.....	75
5.2.4.1 Pengembangan diagram path	75
5.2.4.2 Memilih matriks input dan estimasi model.....	75
5.2.4.3 Uji asumsi model.....	76
5.2.4.4 Interpretasi dan modifikasi model.....	80
5.2.4.5 Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung	85
BAB 6 PEMBAHASAN	87
6.1 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis I	87
6.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis II.....	88
6.3 Pembahasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	91
BAB 7 PENUTUP.....	94
7.1 Kesimpulan.....	93
7.2 Saran.....	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	56
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	57
Tabel 5.4 Karakteristik responden berdasarkan lama kerja.....	57
Tabel 5.5 Hasil uji validitas variabel kepuasan kerja.....	58
Tabel 5.6 Hasil uji validitas variabel kepuasan setelah item yang tidak valid dihilangkan.....	59
Tabel 5.7 Hasil uji validitas variabel <i>affective commitment</i>	59
Tabel 5.8 Hasil uji validitas variabel <i>affective commitment</i> setelah item yang tidak valid dihilangkan.....	60
Tabel 5.9 Hasil uji validitas variabel <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).....	60
Tabel 5.10 Hasil uji validitas variabel <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB) setelah item yang tidak valid dihilangkan.....	61
Tabel 5.11 Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel.....	62
Tabel 5.12 Interval kelas.....	63
Tabel 5.13 Tanggapan responden terhadap pekerjaan yang secara mental menantang.....	63
Tabel 5.14 Tanggapan responden terhadap kondisi kerja.....	64
Tabel 5.15 Tanggapan responden terhadap ganjaran yang pantas.....	65
Tabel 5.16 Tanggapan responden terhadap rekan kerja.....	67
Tabel 5.17 Tanggapan responden terhadap <i>affective commitment</i>	69
Tabel 5.18 Tanggapan responden terhadap <i>altruism</i>	70
Tabel 5.19 Tanggapan responden terhadap <i>conscientiousness</i>	71
Tabel 5.20 Tanggapan responden terhadap <i>civic virtue</i>	72
Tabel 5.21 Tanggapan responden terhadap <i>sportsmanship</i>	73
Tabel 5.22 Tanggapan responden terhadap <i>courtesy</i>	74
Tabel 5.23 Uji <i>outliers</i>	76
Tabel 5.24 Uji <i>outliers</i> secara <i>multivariate</i>	77
Tabel 5.25 Uji normalitas.....	78
Tabel 5.26 Hasil pengujian model keseluruhan dan kesesuaiannya dengan kriteria <i>goodness of fit indices</i>	82
Tabel 5.27 Hasil pengujian model modifikasi keseluruhan dan kesesuaiannya dengan kriteria <i>goodness of fit indices</i>	83
Tabel 5.28 <i>Loading factor</i> dan <i>critical ratio</i> koefisien jalur pengaruh antar variabel.....	84
Tabel 5.29 Rekap besar nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model penelitian <i>organizational citizenship behavior</i>	36
Gambar 5.1 Struktur organisasi.....	54
Gambar 5.2 Path diagram.....	75
Gambar 5.3 Uji linearitas	80
Gambar 5.4 <i>Structural equation model</i> dengan besar nilai pengaruhnya ..	81
Gambar 5.5 Besar nilai pengaruh langsung antar variabel.....	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peningkatan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas saat ini sangat diperlukan, hal ini sesuai dengan pesan yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia no 23 tahun 1992 tentang pembangunan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, tujuan ini adalah salah satu unsur kesejahteraan dari tujuan nasional. Rumah Sakit sebagai salah satu lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam 25 tahun belakangan ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terutama di kota-kota besar, terlebih lagi setelah bentuk hukum Perseroan Terbatas (PT) diijinkan untuk mendirikan rumah sakit sebagai bentuk dari deregulasi di bidang kesehatan (Adikoesoemo, 1997:11). Dengan adanya deregulasi di bidang kesehatan tersebut tentunya memungkinkan tumbuh suburnya rumah sakit-rumah sakit swasta baru yang pada umumnya berorientasi pada profit. Kondisi ini merupakan fenomena yang harus diperhitungkan oleh setiap pengelola rumah sakit.

Banyaknya jumlah rumah sakit terlebih-lebih pada era globalisasi akan mendorong persaingan antar rumah sakit semakin keras dan tajam. Agar dapat memenangkan persaingan dan tetap “survive” maka setiap rumah sakit harus mempunyai keunggulan bersaing dibandingkan dengan lainnya. Peningkatan kualitas rumah sakit salah satunya dapat dilakukan dengan memperbaiki sistim



manajemen yang sudah ada, menambah fasilitas-fasilitas yang mampu mendukung daya saing dan yang paling penting adalah pengembangan kualitas SDM-nya (sumber daya manusia). Sumber daya manusia (SDM) merupakan *capital intelectual asset* yang memiliki kontribusi maksimal bagi organisasi dan dapat menyebabkan organisasi tersebut memiliki keunggulan bersaing. Konsep yang perlu diperhatikan saat ini mengarah bagaimana SDM dapat dikembangkan secara optimal yaitu dengan mengembangkan potensi yang ada pada diri manusia untuk diaktualisasikan, dinyatakan, diberdayakan, dikembangkan dan diasah secara terus menerus. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal, fokus utama dari peningkatan SDM adalah bagaimana sumber daya tersebut mampu memberikan kontribusi pada suksesnya pencapaian tujuan organisasi, sedangkan untuk peningkatan kinerja organisasi dilakukan dengan jalan memastikan bahwa aktivitas SDM yang mendukung usaha organisasi terfokus pada produktifitas, pelayanan, dan kualitas. Ada banyak cara yang dapat dilakukan dalam membina, mengembangkan dan meningkatkan sumber daya manusia ke arah yang berkualitas pada organisasi, salah satunya adalah dengan memberikan atau menciptakan kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Kepuasan kerja dan komitmen organisasional merupakan pemicu utama munculnya perilaku *extra-role* (Kim *et al.* 1996 dalam Cheng, 2001). Perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan walau tidak terdeskripsi secara formal karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra role* di dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB). OCB merupakan istilah "anggota yang baik" (Sloat, 1999 dalam

Hardiningtyas, 2004). Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan *organizational citizenship behavior* (OCB) ini. Organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai "*good citizens* " (Markoczy & Xin, 2002 dalam Fahrudin 2004).

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu pegawai terhadap jabatannya (Robbins, 1996: 170). Dengan kalimat lain kepuasan kerja adalah kadar perasaan positif yang dimiliki seorang pegawai terhadap jabatannya (Currivan, 1999: 495). *Job Satisfaction* (kepuasan kerja) adalah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 1994: 132). Dalam hal kepuasan kerja, Robbins (1996: 181) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu: kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja, dan rekan kerja.

Komitmen organisasional adalah seberapa jauh seorang pegawai mengidentifikasi diri dengan organisasi dan keterlibatan dalam organisasi (Robbins, 1996:171). Komitmen karyawan pada organisasi akan membawa dampak pada beberapa aspek perilaku kerja, diantaranya menyatakan bahwa tingginya komitmen akan berkaitan dengan keinginan untuk berbagi dan berkorban demi kepentingan organisasi serta akan terkait pula dengan pengaruhnya terhadap kehidupan pribadi secara emosional. Menurut Meyer & Allen (1991) dalam Bolon (1997) terdapat tiga cara untuk mengukur komitmen

organisasional yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen berkelanjutan. Hasil penelitian Bolon menyatakan bahwa *affective commitment* merupakan salah satu komponen dari komitmen organisasional yang disinyalir mempunyai hubungan yang kuat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tumbuh dalam diri karyawan. *Affective commitment* merupakan komitmen yang berkaitan dengan emosionalitas, identifikasi dan keterlibatan karyawan di dalam organisasi sehingga karyawan dengan komitmen afektif tinggi memiliki keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dan terikat dengan organisasi. Komitmen afektif didefinisikan sebagai keinginan tinggal dalam organisasi karena ada kesesuaian nilai antara organisasi dengan pekerja, jadi karena dia menginginkan (*want to*). Pegawai yang komitmen organisasinya tinggi lebih berorientasi pada pekerjaan dibandingkan pegawai-pegawai lain, mereka mendapat kepuasan dari pekerjaan mereka dan memandang pekerjaan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan-kebutuhan personal mereka. Oleh karena itu mereka mau mengerahkan segala upaya demi perusahaan, dengan adanya perasaan yang kuat untuk memiliki organisasi mampu menciptakan perilaku *extra-role* dalam diri karyawan (Mowday *et al.* 1982 dalam Hasanbasri, 2007).

Perilaku *extra-role* sangat penting artinya bagi keefektifan organisasi, yang dalam jangka panjang berdampak terhadap kelangsungan hidup organisasi, terutama di tengah-tengah lingkungan bisnis yang sedang bergejolak (*turbulent*) saat ini (Konovsky dan Pugh, 1994 dalam Fahrudin, 2004). Konstruk perilaku *extra-role* telah dikonseptualisasikan ke dalam berbagai operasionalisasi variabel penelitian, yang paling terkenal adalah *organizational citizenship behavior* (OCB). Organ (1988) dalam Cheng (2001) mendefinisikan *organizational*

citizenship behavior (OCB) sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Podsakoff *et al.* 2000 dalam Fahrudin 2004). *Organizational citizenship behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan”.

Menurut Podsakoff *et al.* (2000) dalam Fahrudin (2004), *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan. Pertama, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. Kedua, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial. Ketiga, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif. Keempat, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan. Kelima, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja. Keenam, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan

kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Ketujuh, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Dan terakhir, *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

Mengingat pentingnya *organizational citizenship behavior* (OCB) di suatu organisasi, maka penelitian *organizational citizenship behavior* (OCB) di lingkungan rumah sakit sangat diperlukan. Ada 4 alasan penting mengapa *organizational citizenship behavior* (OCB) menjadi kunci tetap “*survive-nya*” sebuah rumah sakit (Cheng, 2001):

- 1) Adanya pengasumsian bahwa kesehatan *customer* merupakan motivasi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan adanya rasa tanggung jawab moral mendorong adanya pembaharuan dan perbaikan secara terus menerus.
- 2) Karena bentuk pelayanan kesehatan yang profesional dan kompleks dari rumah sakit, pemerintah banyak memberikan pelatihan melalui sertifikasi kepada tenaga medis sehingga *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai peran penting dalam mendorong kelestarian rumah sakit.
- 3) *Organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki kontribusi adanya peningkatan produk *service* yang diberikan pihak rumah sakit kepada *customer* sehingga terbentuk pelayanan yang bersifat profesional.

- 4) *Organizational citizenship behavior* (OCB) yang merupakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang efektif menjadi sentral pelayanan kesehatan di bidang kesehatan dari berbagai organisasi.

Penelitian mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan variabel tidak bebas faktor kepuasan kerja melalui variabel intervening komitmen organisasional ini dilakukan di karyawan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, khususnya tenaga medis yang berprofesi sebagai perawat di bagian ruang inap. Di dalam menjalankan tugasnya perawat ruang inap tidak pernah lepas dari pelayanan terhadap pasien, dan berada di garis terdepan yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam terus-menerus. Dalam hal ini perawat dituntut untuk memiliki kemampuan dan ketrampilan baik secara teknis dan non teknis, dengan tujuan mempengaruhi penilaian pasien terhadap tingkat kepuasan selama di rawat di rumah sakit. Sebelum menciptakan kepuasan pelayanan pasien selama dirawat, terlebih dahulu terciptanya kepuasan kerja dalam diri perawat, karena kepuasan kerja merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kinerja seseorang (Maulidah,2006). Pengembangan kualitas kinerja perawat dapat dilakukan apabila sudah terciptanya kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap komitmen organisasional (Cheng, 2001). Dari kepuasan kerja dan komitmen organisasional pada diri karyawan ini dapat memunculkan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat. Organ dan Ryan (1995) dalam Todd (2003) menemukan variabel sikap (kepuasan, keadilan, dan komitmen organisasional) menunjukkan hubungan yang kuat dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) .

Cheng (2001) menggambarkan ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) dan komitmen organisasional (*Organizational Commitment*) terhadap OCB, antara lain meliputi *Job Involvement, Positive Affectivity, Negative Affectivity, Autonomy, Distributive Justice, Procedural Justice, Job Stress, Pay, Promotional Changes, Routinization, dan Social Support*. Bolon (1997) menemukan adanya pengaruh dari faktor kepuasan kerja (*work, supervision, pay, promotions, dan coworkers*) dan faktor komitmen organisasional (*affective commitment, normative commitment, continuance commitment*) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Rumah Sakit. Berlatar belakang dari pentingnya *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dapat membantu meningkatkan peran perawat dalam menjalankan profesinya ini penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dengan mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Perawat Ruang Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Dengan *Affective Commitment* Sebagai Variabel *Intervening*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kepuasan kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?

- 2) Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melalui variabel *affective commitment*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh masing-masing faktor kepuasan kerja yaitu: pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja dan rekan sekerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis faktor kepuasan kerja (pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja dan rekan sekerja) melalui variabel *affective commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1) Memberikan sumbangan yang berarti dalam menjelaskan pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja, dan rekan sekerja, terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

- 2) Memberikan penjelasan tentang faktor-faktor kepuasan kerja yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment*.
- 3) Menjadi dasar penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan pembentukan *organizational citizenship behavior* (OCB) berdasarkan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.

1.4.2. Untuk Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Penelitian ini diharapkan bisa

1. Memberi sumbangan informasi yang akurat tentang pengaruh faktor-faktor pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja, rekan kerja, *affective commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.
2. Menjadi bahan referensi dalam pengembangan rumah sakit lebih lanjut dalam rangka peningkatan perilaku *extra-role* karyawan khususnya pada profesi perawat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.1.1. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Perilaku karyawan di tempat kerjanya dapat dikelompokkan ke dalam 2 jenis, perilaku yang berkaitan dengan tugas-tugas resminya (*in-role behavior*), dan perilaku di luar peran resmi (*extra-role behavior*). Perilaku *extra-role* sangat penting artinya bagi keefektifan organisasi, yang dalam jangka panjang berdampak terhadap kelangsungan hidup organisasi, terutama di tengah-tengah lingkungan bisnis yang sedang bergejolak (*turbulent*) saat ini Konovsky dan Pugh (1994) dalam Fahrudin, (2004). Konstruksi perilaku *extra-role* telah dikonseptualisasikan ke dalam berbagai operasionalisasi variabel penelitian, yang paling terkenal adalah *organizational citizenship behavior (OCB)*. Organ (1988, p.4) dalam Cheng, (2001) mendefinisikan:

"Organizational Citizenship Behavior (OCB) as employee behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in the aggregate promotes the effective functioning of the organization. By discretionary, we mean that the behavior is not an enforceable requirement of the role or the job description, that is the clearly specifiable terms of the person's employment contract with the organization; the behavior is rather a matter of personal choice, such that its omission is not generally understood as punishable".

Pernyataan di atas mengandung arti bahwa OCB sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan

sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

Katz (1964) dalam Bolon (1997) memberikan beberapa contoh yang mencerminkan perilaku *extra-role*, diantaranya:

1. Tindakan yang melindungi organisasi dan inventaris organisasi.
2. Mengajukan usul-usul yang sifatnya membangun dengan tujuan meningkatkan organisasi.
3. Melatih diri sendiri untuk menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik.
4. Menciptakan iklim yang baik dalam organisasi.
5. Adanya aktivitas kerjasama antar rekan kerja.

Borman & Motowidlo (1993, p.73) dalam Todd (2003) mengatakan "*Contextual Performance as a similar to OCB and these behaviors are organizationally useful because they support the organizational, social, and psychological environment in which the technical core must function*".

Dengan kalimat lain, Borman & Motowidlo mengkonstruksi *contextual performance* tidak hanya mendukung inti dari perilaku itu sendiri melainkan juga mendukung lingkungan organisasi, sosial, dan psikologis sehingga inti teknisnya berfungsi. Terdapat lima kategori perilaku yang mencerminkan *contextual performance*, yaitu: menjadi sukarelawan untuk tugas diluar formal, berantusias untuk menyelesaikan tugas, memberikan bantuan kepada rekan kerja, mentaati peraturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi, dan yang terakhir berusaha untuk mempertahankan kinerja organisasi agar tetap baik. Pada dasarnya perilaku-perilaku yang dikonsepsikan oleh

Borman & Motowidlo sama dengan Organ pada dimensi *conscientiousness*, *altruism*, dan *courtesy*. Perbedaan yang tampak antara *contextual performance* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah pada *contextual performance* definisinya tidak dibanyangi sukarela atau *reward* melainkan perilaku ini harus dilakukan untuk mendukung lingkungan organisasi, sosial, dan psikologis.

Organ, (1995) dalam Fahrudin, (2004) juga mencatat bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada hipotesis “kepuasan kerja”. Van Dyne, *et al* (1995, p.218) menyatakan konstruksi dari *ekstra-role behavior* (ERC) yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran. Organ (1997) dalam Fahrudin (2004) mengatakan bahwa definisi ini tidak didukung penjelasan yang cukup, “peran pekerjaan” bagi seseorang adalah tergantung dari harapan dan komunikasi dengan pengirim peran tersebut. Definisi teori ini menempatkan OCB atau ERB dalam realisme fenomenologi, tidak dapat diobservasi dan sangat subyektif. Definisi ini juga menganggap bahwa intensi aktor adalah “untuk menguntungkan organisasi”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan:

1. perilaku bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi.
2. perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, tidak diperintahkan secara formal.

3. tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* yang formal.

2.1.2. Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship behavior* (OCB)

Dimensi dalam *organizational citizenship behavior* (OCB) pertama kali diajukan oleh Smith et al (1983) dalam Todd (2003), dimensi ini meliputi *altruism* dan *generalized compliance* (atau *conscientiousness*), *altruism* adalah perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan dengan menolong rekan kerja sedangkan *conscientiousness* adalah perilaku yang mentaati aturan dan norma-norma yang ada dalam organisasi serta melaksanakan prosedur pekerjaan dengan baik

Selanjutnya Organ (1988) dalam Middleton (1999) menyempurnakan konsep dari Smith dengan menjabarkan bahwa dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah lima, meliputi:

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan-kegiatan organisasional. Selain menolong rekan kerja dalam organisasi, perilaku ini juga dapat ditunjukkan dengan membantu orang lain yang masih berhubungan dengan organisasi, seperti *customers, clients, vendors, dan suppliers*.
2. *Civic virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.
3. *Conscientiousness*, adalah perilaku karyawan dengan menunjukkan sifat ketelitian dan profesionalitas yang diperlukan dalam pekerjaannya sehari-hari

4. *Courtesy*, adalah perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
5. *Sportsmanship*, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Sama seperti Organ, Moorman (1993) dan Morrison (1994) dalam Drimmer (1998) juga menyebutkan bahwa dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB) ada lima, diantaranya:

- “1. *Altruism, helping others*
2. *Conscientiousness, in attendance, obeying rules, taking breaks, etc*
3. *Courtesy, prevention of problems with others*
4. *Sportsmanship, tolerance of less than ideal circumstances without complaining*
5. *Civic Virtue, participation in the life of the organization”.*

2.1.3. Motif-motif yang mendasari OCB

Organizational citizenship behavior (OCB) ditentukan oleh banyak hal artinya tidak ada penyebab tunggal dalam *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut McClelland dalam Hardiningtyas (2004) manusia memiliki 3 motif, antara lain:

1. Motif berprestasi

Organizational citizenship behavior (OCB) dianggap sebagai alat untuk berprestasi tugas (*task accomplishment*), *organizational citizenship behavior* (OCB) muncul karena perilaku tersebut dipandang perlu untuk kesuksesan tugas tersebut. Masyarakat yang berorientasi pada prestasi akan tetap menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) selama cukup kesempatan untuk melakukannya, hasil-

hasil penting didasarkan pada *performance* pribadi masyarakat. Apakah OCB menawarkan kesempatan yang cukup? Sering *organizational citizenship behavior* (OCB) dianggap “hal kecil” yang harus dilakukan oleh seseorang, tetapi tidak seorangpun diarahkan untuk melakukannya, karena itu sebagian besar orang mengabaikannya. Organ (1998) menyatakan masyarakat yang berorientasi pada prestasi memperlihatkan *performance organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai suatu kontribusi yang unik terhadap unit kerja, membantu unit tersebut untuk bekerja lebih efisien.

Karyawan mengharapkan perlakuan yang adil dan penuh perhatian dari manajer maupun orang lain. Ketika *feedback* tidak memberikan seperti yang diharapkan, tidak akurat atau tidak adil, ada kemungkinan masyarakat yang berorientasi pada prestasi kehilangan ketertarikan untuk menampilkan *organizational citizenship behavior* (OCB). Paradigma ini mendukung kepuasan kerja atau keadilan sebagai antedens *organizational citizenship behavior* (OCB) (Bateman & Organ, 1983; Moorman & Organ 1993; Organ, 1977; Smith *et al.* 1983 dalam Cheng 2001). Karyawan yang berorientasi pada prestasi bertekad untuk mengerjakan hal-hal yang membuahkan prestasi terhadap tugas. Selama karyawan yang memiliki motivasi berprestasi tinggi menerima perlakuan atau *reward* yang adil dari manajemen, maka *organizational citizenship behavior* (OCB) akan terus nampak. Penelitian baru-baru ini berusaha mencermati peran dukungan organisasi sebagai hal yang mendahului *organizational citizenship behavior* (OCB) secara jelas menggaris bawahi alasan ini (Moorman, Blakely & Niehoff; Setton, Bennet & Lidden, 1996; Shore & Wayne, 1993; Shore & Lidden, 1997 dalam Hardiningtyas, 2004)

2. Motif Afiliasi

Van Dyne *et al.* (1995) menggunakan istilah “afiliatif” sebagai kategori perilaku *extra-role* yang melibatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dan perilaku prososial organisasi untuk membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain atau organisasi. Karyawan yang berorientasi pada afiliasi menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karena mereka menempatkan nilai orang lain dan hubungan kerjasama. Istilah sederhananya adalah karyawan yang “berorientasi pada orang”, berusaha melayani orang lain. Karyawan yang berorientasi pada afiliasi membantu orang lain karena mereka membutuhkan bantuan, atau menyampaikan suatu informasi karena hal tersebut menguntungkan dirinya sendiri.

Paradigma ini mengakomodasikan literatur yang menunjukkan hubungan antara komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) (O'reilly & Chatman, 1986; William & Anderson, 1991 dalam Middleton, 1999 dalam Cheng, 2001). Pada karyawan yang berorientasi pada afiliasi pemberian pelayanan terhadap orang lain merupakan prioritas utama, hal ini diduga berkaitan dengan nilai spiritual yang didukung oleh tingkat perkembangan moral yang lebih tinggi.

3. Motif kekuasaan

Pandangan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang paling kontroversial adalah yang berkaitan dengan *impression management* (Bolino, 1999; Eastman, 1994; Morisson, 1994 dalam Hardiningtyas (2004)). Namun “kontroversi” tersebut akan lebih mudah dipahami ketika *organizational citizenship behavior*

(OCB) dipandang sebagai perilaku yang dapat diamati yang berasal dari berbagai motif, tidak hanya sekedar intensi “altruistik”. Karyawan yang berorientasi pada kekuasaan menganggap *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan alat untuk mendapatkan kekuasaan dan status dengan figur otoritas dalam organisasi, salah satu contohnya adalah berkomunikasi lintas dengan departemen atau memberikan masukan dalam proses organisasi, tujuannya agar dapat terlihat peran kekuasaannya.

Paradigma ini berkaitan dengan penelitian yang mengukur penilaian kinerja oleh supervisor (Podsakoff, McKenzie & Fetter, 1990; Werner, 1994 dalam Hardiningtyas, 2004). Karyawan yang berorientasi pada kekuasaan mengkalkulasi kesempatan perilaku mereka, kemudian berjuang “untuk organisasi” selama organisasi tersebut membantu mereka mencapai agenda pribadi mereka.

2.2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kinerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Handoko (1995: 193) memberikan definisi mengenai kepuasan kerja sebagai berikut:

“kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan pekerjaannya”

Martoyo (1994: 132) memberikan pengertian mengenai kepuasan kerja sebagai berikut:

“Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa karyawan dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa “*financial*” maupun yang “*non financial*”.

Dari kedua pendapat diatas dapat dilihat bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional seseorang terhadap pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dapat dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting. Hal ini dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya berdasarkan pada faktor lingkungan kerja, seperti tipe pengawasan, kebijakan dan prosedur, afiliasi kerja kelompok, kondisi kerja, dan tipe kompensasi.

Kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya agar dia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasannya di luar pekerjaan lebih mempersoalkan balas jasa daripadapelaksanaan tugas-tugasnya. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan

yang menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa puas jika hasil kerja dan balas jasanya dirasa adil dan layak. Tidak ada tolok ukur tingkat kepuasan yang mutlak karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, moral kerja, dan pergantian (*turnover*) kecil maka secara relatif kepuasan kerja karyawan baik. Sebaliknya jika kedisiplinan, moral kerja, dan turnover karyawan besar maka kepuasan kerja karyawan di perusahaan berkurang (Hasibuan, 2001: 202).

2.2.1. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Smith, Kendall dan Hulin dalam Luthans (1998: 144),

faktor kepuasan kerja terdiri dari lima dimensi:

1. *The work itself. The extent to which the job provides the individual with learning and the chance to accept responsibility*
2. *Pay. The amount of financial remuneration that is received and the degree to which this is viewed as equitable vis-a-vis that of others in organization*
3. *Promotion opportunities. The changes for advancement in the organization*
4. *Supervision. The abilities of the supervisor to provide technical assistance and behavioral support*
5. *Coworkers. The degree to which workers are technically proficient and socially supportive."*

Dalam bukunya, Luthan menjabarkan dengan jelas sumber-sumber yang dapat menyebabkan kepuasan kerja karyawan:

1. Pekerjaan itu sendiri. Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan ketrampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang. Pekerjaan yang

kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu banyak menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

2. Pembayaran, seperti gaji dan upah. Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.
3. Promosi pekerjaan. Promosi terjadi pada saat seorang karyawan berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi, dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat dipromosikan karyawan pada umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar karyawan merasa positif karena dipromosikan. Promosi memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian karyawan setinggi mungkin.
4. Kepenyeliaan (supervisi). Supervisi mempunyai peran yang penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil, terbuka dan mau bekerjasama dengan bawahan.
5. Rekan kerja. Bagi kebanyakan karyawan, rekan kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung akan menyebabkan kepuasan kerja yang meningkat.

Kepuasan kerja menurut Hasibuan (2001: 200) dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

1. Balas jasa yang adil dan layak
2. Penempatan yang tepat sesuai keahlian
3. Berat ringannya suatu pekerjaan
4. Suasana dan lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
7. Sifat pekerjaan monoton atau tidak

Burt (dalam As'ad, 1995: 112-113), menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain:
 - a. Hubungan antara manajer dengankaryawan
 - b. Faktor fisis dan kondisi kerja
 - c. Hubungan sosial di antara karyawan
 - d. Sugesti dari teman sekerja
 - e. Emosi dan situasi kerja
2. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan:
 - a. Sikap orang terhadap pekerjaannya
 - b. Umur orang terhadap pekerjaannya
 - c. Jenis kelamin

Seperti juga dikatakan oleh Ironson et al (1989) dalam Bolon (1997) skala *Job In General* (JIG) dapat dijadikan aspek-aspek untuk mengukur kepuasan kerja , antara lain:

1. Upah/pembayaran, yaitu jumlah yang diterima dan semua hal yang setara dengan pembayaran (kompensasi).
2. Pekerjaan, keleluasaan tugas dimana suatu pekerjaan dianggap menarik dan dapat menyediakan kesempatan belajar dan penerimaan tanggung jawab.
3. Kesempatan promosi, yaitu adanya kesempatan untuk maju/ kenaikan posisi.

4. **Penyelia/Supervisor**, yaitu kemampuan supervisor untuk menunjukkan simpati dan perhatian tentang karyawan.
5. **Rekan kerja**, yang meliputi keramahan, kompetensi, dan dukungan dari rekan kerja.

Sementara itu , penjabaran variabel kepuasan kerja yang mengacu pernyataan yang dikeluarkan oleh Robbins (1996: 181) meliputi:

1. **Kerja yang secara mental menantang**. Karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka melakukan tugas tersebut. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan rasa bosan, yang terlalu banyak tantangan akan menciptakan frustrasi dan rasa gagal. Sehingga perlu diciptakan pekerjaan dengan tantangan yang sedang, yang akan membuat kebanyakan karyawan merasa puas dan senang.
2. **Ganjaran yang pantas**. Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil
3. **Kondisi kerja**. Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugasnya dengan baik. Beberapa kondisi kerja yang dapat mempengaruhi misalnya temperatur, cahaya, dan kebisingan. Selain itu karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih, modern dan dengan peralatan yang memadai.

4. Rekan kerja. Dukungan dari rekan kerja membuat karyawan merasa diterima dan dibantu dalam melakukan pekerjaannya. Perilaku atasan juga merupakan determinan dari kepuasan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka sumber kepuasan kerja yang digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini adalah : (1) Pekerjaan yang secara mental menantang, (2) Ganjaran yang pantas, (3) Kondisi kerja, dan (4) Rekan kerja.

2.2.1.1. Pekerjaan yang secara mental menantang

Pekerjaan merupakan unsur yang akan menggerakkan tingkat dorongan yang kuat sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik. Unsur pekerjaan adalah sangat berperan dalam menentukan kepuasan kerja. Ada dua aspek penting yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, yaitu variasi pekerjaan dan kontrol atau metode langkah-langkah kerja (Feldman & Arnold, 1983: 88). Pegawai cenderung menyukai dan menyenangi jabatan (pekerjaan) yang memiliki karakteristik sebagai berikut, yaitu: (1) pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang dimiliki, (2) pekerjaan yang menawarkan beragam tugas, (3) pekerjaan yang menawarkan kebebasan atau otonomi, (4) pekerjaan yang memiliki sistem penilaian prestasi kerja, (5) pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk mencapai prestasi kerja yang dicita-citakan. Karakteristik jabatan diatas akan membuat pekerjaan secara mental menantang. Pekerjaan yang secara mental kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi sebaliknya pekerjaan yang secara mental sangat menantang akan menciptakan perasaan frustasi dan perasaan gagal. Dengan demikian pada kondisi pekerjaan yang

secara mental menantang tergolong sedang, pegawai akan mendapatkan kesenangan kerja dan kepuasan kerja (Katzel, Thomson, Guzzo dalam Cranny, Smith, Stone, 1992 dalam Robbins, 1996: 181)

2.2.1.2. Ganjaran yang Pantas

Ganjaran yang pantas adalah sistem kompensasi dan kebijakan promosi yang adil dan sesuai harapan. Menurut Dessler (2003: 72), kompensasi karyawan merujuk kepada semua bentuk bayaran / imbalan bagi karyawan yang berasal dari pekerjaan mereka dan memiliki dua komponen utama yaitu pembayaran langsung (dalam bentuk upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus) dan pembayaran tidak langsung (asuransi dan liburan). Insentif adalah penghargaan keuangan yang dibayarkan kepada para karyawan yang produksinya melebihi standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Pemberian insentif dibagi dua, yaitu: (1) Insentif perorangan, memberikan pendapatan lebih di atas gaji pokok kepada karyawan perorangan yang melebihi standar kinerja, dan (2) Insentif kelompok, membayar semua anggota saat kelompok atau tim tersebut secara kolektif melebihi standar kinerja organisasi.

Promosi adalah kemajuan pekerja ke pekerja yang lebih baik dalam bentuk tanggung jawab yang lebih besar, *prestise* atau status yang lebih, *skill* (ketrampilan atau kemampuan) yang lebih besar dan khususnya naiknya tingkat upah atau gaji dan fasilitas (Pigors, 1984: 303). Tidak jauh berbeda dengan pengertian di atas, Wether dan Davis (1985: 608) mengatakan bahwa promosi terjadi jika seorang karyawan digerakkan dari satu *job* ke *job* lain yang lebih tinggi dalam gaji, tanggung jawab, dan atau dalam tingkatan organisasional.

Dalam era manajemen modern, promosi telah dianggap sebagai imablan yang cukup efektif untuk meninggikan moral pekerja dan mempertebal loyalitasnya terhadap organisasi. Selain itu, promosi berfungsi sebagai perangsang / pendorong bagi mereka yang mempunyai ambisi dan prestasi kerja tinggi.

Moenir (1990: 175) menguraikan beberapa alasan mengapa promosi harus diprogramkan dengan baik oleh organisasi, yaitu:

- ”1. Promosi adalah jenjang kenaikan pegawai yang dapat menimbulkan kepuasan pribadi dan kebanggaan, disamping itu adalah harapan perbaikan dalam penghasilan.
2. Promosi menimbulkan pengalaman dan pengetahuan baru bagi pegawai dan hal tersebut akan merupakan daya dorong bagi pegawai yang lain.
3. Promosi mengurangi angka permintaan berhenti pegawai (labor turnover) karena pegawai mempunyai harapan positif di tempat kerja yang lain.
4. Promosi dapat membangkitkan semangat kerja pegawai dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang mereka juga berkepentingan.
5. Adanya peluang promosi dapat membangkitkan kemauan untuk maju pada pegawai itu sendiri (*self development*) dan juga menimbulkan kesungguhan dalam mengikuti pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh organisasi.
6. Kesempatan promosi dapat menimbulkan keuntungan berantai dalam organisasi karena timbulkan lowongan berantai.”

2.2.1.3. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang mendukung adalah kondisi kerja yang memiliki kenyamanan pribadi dan memudahkan mengerjakan tugas jabatan. Pegawai menyukai dan menyenangi kondisi kerja yang memiliki karakteristik sebagai berikut, yaitu: (1) sirkulasi udara, temperatur udara, dan kesegaran udara, (2) keadaan cahaya, (3) keadaan derau dan bising suara, (4) kedekatan tempat kerja dengan tempat tinggal, (5) kebersihan, kemodernan dan kelengkapan fasilitas kerja dan peralatan kerja, (6) kebersihan, kemodernan dan kelengkapan peralatan keamanan kerja dan

keselamatan kerja, termasuk tanda-tanda bahaya dan peringatan tempat berbahaya di lingkungan kerja, (7) kebersihan, kemodernan dan kelengkapan fasilitas kesehatan. Dengan kalimat lain dapat dikatakan bahwa pegawai menyukai dan menyenangi kondisi kerja yang tidak berbahaya, tidak merepotkan, suhu sedang, cahaya sedang, derau dan bising suara sedang, dekat dengan rumah, fasilitas kerja dan peralatan kerja yang bersih, modern dan lengkap (Robbins, 1996: 181-182).

2.2.1.4. Rekan Kerja

Menurut Gouzali (1996: 251) yang dimaksud kekerabatan (*relatedness*) adalah keterkaitan seseorang dengan lingkungan sosialnya. Setiap orang dalam hidup dan pekerjaannya selalu berhubungan dengan orang lain atau manusia lainnya. Dalam teori kekerabatan ini tercakup semua kebutuhan yang melibatkan hubungan seseorang dengan orang lain. Mereka akan terlihat dalam kegiatan saling menerima, pemberian pengertian dan sebagainya yang merupakan proses kekerabatan.

Pengembangan keefektifan hubungan kerja adalah signifikan terhadap kesuksesan program personal organisasi dan terhadap pencapaian keberhasilan pekerja. Dalam melakukan hubungan pekerja dapat ditemukan pemahanan, pergaulan dan kesetiakawanan dalam pekerjaan. Seorang pekerja dapat mendiskusikan masalah pekerjaan dan seiring bahkan permasalahan-permasalahan pribadi dalam kelompok (Glueck, 1989: 144).

Persahabatan dan kerjasama yang diawali dari hubungan kerja yang harmonis dengan teman sekerja adalah sumber kepuasan bagi pekerja secara individual. Orang-orang menyukai kesempatan berbicara dengan orang lain seraya

mereka bekerja, dan mereka tidak menyukai pekerjaan-pekerjaan dimana mereka secara fisik terpisah dengan lainnya. Hubungan kerja juga merupakan pemenuhan sistem dukungan sosial terhadap pekerja, orang sering menggunakan teman sekerja mereka sebagai "*sounding board*" terhadap problem mereka atau sebagai sumber kesenangan atau hiburan (Feldman dan Arnold, 1983:90).

Keeratan hubungan dengan teman sekerja sangat besar artinya bila rangkaian pekerjaan tersebut memerlukan kerja sama tim yang tinggi. Tingkat keeratan hubungan mempunyai pengaruh terhadap mutu dan intensitas interaksi yang terjadi dalam satu kelompok. Indrawijaya (1986: 125) menyatakan bahwa kelompok yang mempunyai tingkat keeratan yang tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam kelompok. Kim *et al.* (1996) dalam Cheng (2001) mengatakan bahwa hubungan kerja dengan rekan sekerja dapat meningkatkan OCB karena dukungan rekan sekerja secara langsung mempunyai pengaruh yang positif dengan kepuasan kerja

2.3. Komitmen Organisasional

Salah satu faktor yang membuat bekerja menjadi menyenangkan dan memuaskan adalah komitmen pada organisasi dimana ia bekerja (Berg & Baron, 1997: 190). Komitmen terhadap organisasi merupakan suatu perilaku yang dapat diartikan sebagai: (Porter *et al.* 1974 dalam Berg & Baron, 1997: 191)

1. Kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
2. Kesiediaan berusaha semaksimal mungkin untuk kepentingan organisasi.

3. Keinginan yang kuat mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi.

Dengan kata lain komitmen merupakan kesetiaan karyawan pada organisasi dan suatu proses yang berkelanjutan, dimana para karyawan turut berpartisipasi dalam menyatakan kepeduliannya terhadap keberadaan dan kesuksesan organisasi (Porter *et al.* dalam Luthans, 1993: 148).

Zainuddin (2002) mengatakan bahwa komitmen organisasi ini memiliki dua komponen yaitu sikap dan kehendak untuk bertindak laku. Sikap mencakup:

1. Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi. Identifikasi pegawai tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.
2. Keterlibatan sesuai peran dan tanggungjawab pekerjaan di organisasi tersebut. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan padanya.
3. Kehangatan, afeksi dan loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan pegawai. Pegawai dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Sedangkan yang termasuk kehendak untuk bertindak laku adalah:

1. Kesiediaan untuk menampilkan usaha. Hal ini tampak melalui kesiediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat maju. Pegawai dengan komitmen tinggi, ikut memperhatikan nasib organisasi.

2. Keinginan tetap berada dalam organisasi. Pada pegawai yang memiliki komitmen tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeinginan untuk bergabung dengan organisasi yang telah dipilihnya dalam waktu lama.

Jadi seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap organisasi, terlibat sungguh-sungguh dalam pegawaiian dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap organisasi. Selain itu tampil tingkah laku berusaha kearah tujuan organisasi dan keinginan untuk tetap bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu lama.

Secara singkat pada intinya beberapa definisi komitmen organisasi dari beberapa ahli diatas mempunyai penekanan yang hampir sama yaitu proses pada individu (pegawai) dalam mengidentifikasikan dirinya dengan nilai-nilai, aturan-aturan, dan tujuan organisasi. Disamping itu, komitmen organisasi mengandung pengertian sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap organisasi, dengan kata lain komitmen organisasi menyiratkan hubungan pegawai dengan perusahaan atau organisasi secara aktif. Karena pegawai yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

Pada karyawan yang benar-benar menunjukkan komitmen terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi mempunyai kemungkinan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan tingkat partisipasinya yang tinggi dalam kegiatan organisasi. Kehadiran mereka hanya terhalang jika mereka sakit. Jadi tingkat kemangkiran yang disengaja individu tersebut akan lebih rendah dibandingkan dengan pekerjaan yang kaitannya rendah (Steers, 1980 dalam Bolon, 1997). Meyer dan Allen berpendapat bahwa setiap komitmen memiliki dasar yang berbeda. Pegawai dengan komponen afektif tinggi, masih bergabung dengan organisasi karena keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi.

2.3.1.2. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Normative Commitment merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus ia berikan kepada organisasi. Keinginan individu untuk tetap menjaga komitmen karyawan pada organisasi karena ada tekanan dari orang lain. Komitmen ini adalah komitmen yang menunjukkan perasaan individu akan berkewajiban untuk tetap bekerja pada organisasinya, dan juga menunjukkan adanya dimensi moral yang berdasarkan pada kesadaran akan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipikul, pegawai yang memiliki komponen normatif yang tinggi, tetap menjadi anggota organisasi karena mereka harus melakukannya (Meyer & Allen, 1991, dalam Bolon, 1997).

2.3.1.3. Komitmen Berkelanjutan (*Continuence Commitment*)

Continuence commitment berarti komitmen berdasarkan persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Meyer & Allen (1990) dalam Bolon, (1997) tidak hanya melihat komitmen karyawan pada organisasi dari segi afektif saja tetapi juga dari segi pertimbangan untung ruginya karyawan bertahan atau meninggalkan organisasinya serta didasarkan pada norma apa yang ada dalam diri karyawan. Komitmen yang demikian disebut sebagai komitmen rasional karena melibatkan pertimbangan rasional dalam kepuasaan untuk bertahan atau tidak. Kebutuhan untuk bertahan (*need to*) merupakan kata kunci dalam komitmen ini. Lebih lanjut Meyer & Allen (1991) dalam Bolon (1997) mendefinisikan komitmen berkelanjutan adalah kecenderungan individu untuk tetap menjaga komitmen karyawan pada organisasi untuk tetap bekerja pada organisasi karena tidak ada hal lain yang dapat dikerjakan di luar itu

Tipe komitmen ini berdasarkan pertimbangan untung rugi yang berkaitan dengan keluar atau menetapnya individu pada organisasi. Individu dengan komitmen ini akan membandingkan organisasinya saat ini dengan organisasi lain yang memberinya kesempatan untuk bekerja.

2.4. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Organisasional

Steers (1985:135) mengatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional, yaitu:

- ”1. Setiap organisasi harus mampu membina dan mempertahankan suatu armada kerja yang mantap terdiri dari karyawan pria dan wanita yang terampil. Ini berarti disamping mengadakan perekrutan, penerimaan dan penempatan

individu, organisasi juga harus mampu memelihara para karyawan dengan menawarkan imbalan yang pantas dan memadai sesuai dengan kontribusi individu dan relevan bagi pemuasan kebutuhan individu.

2. Organisasi harus dapat menikmati peranan prestasi yang dapat diandalkan dari para karyawannya.
3. Organisasi juga harus menuntut agar para karyawan mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inovatif.”

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan Robbins (1996: 181) yaitu: pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja, dan rekan kerja. Karena kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional (Cheng, 2001) maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di atas dapat pula berpengaruh terhadap komitmen organisasional, kesimpulannya bahwa keempat faktor yang meliputi pekerjaan yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja, dan rekan kerja berpengaruh pula terhadap komitmen organisasional.

2.5. Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Banyak penelitian yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu antecedent *organizational citizenship behavior (OCB)* (McNeeley & Meglino, 1994; Morrison, 1994; Organ, 1990 dalam Drimmer, 1998). Meyer & Allen; Smith, (1983) dalam Middleton, (1999) menemukan antecedent *organizational citizenship behavior (OCB)* yang lainnya yaitu komitmen organisasional, penelitian ini dilakukan kepada perawat dan hasilnya komitmen organisasional mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior (OCB)*

Menurut Hasanbasri (2007) terdapat hubungan positif dan signifikan variabel kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* dengan hasil penelitian yang menunjukkan $r = 0,407$; $R^2 = 0,165$ dan $p \text{ Value} = 0,000$. Selain itu juga ditemukan hubungan antara variabel komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* yang signifikan dengan $r = 0,288$; $R^2 = 0,83$ dan $p \text{ Value} = 0,001$. Demikian pula secara simultan ada hubungan yang bermakna antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* dengan $r = 0,441$; $R^2 = 0,194$ dan $p \text{ Value} = 0,000$.

Organ & Ryan (1995) dalam Todd (2003) menyatakan ada empat antecedent yang dapat digunakan untuk mengukur *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu: kepuasan kerja, komitmen organisasional, keadilan organisasi, dan dukungan pimpinan. Dari keempat faktor ini yang pengaruhnya paling signifikan adalah kepuasan kerja yang koefisien korelasinya 0,31 dengan range koefisien dari keempat faktor antara 0,21 sampai 0,31. Sedangkan Meyer & Allen *et al* (2002) dalam Gautam (2005), menyatakan bahwa *affective* dan *normative commitment* berkorelasi dengan salah satu dimensi dari *organizational citizenship behavior* (OCB) OCB (*altruism*), hasilnya 0,32 untuk *affective commitment* dan 0,24 untuk *normative commitment*.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan pada landasan teori pada bagian sebelumnya maka berikut ini dikemukakan kerangka konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus memberikan alur pikir dan merupakan dasar bagi perumusan hipotesis.



Gambar 3.1 :
MODEL PENELITIAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)

3.2. Hipotesis Penelitian:

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka yang dikemukakan di atas maka penelitian ini mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan signifikan.
- H2 : Kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment* dan signifikan.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja melalui variabel *affective commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) perawat ruang inap Rumah Sakit Haji Umum Surabaya.

4.2. Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu dengan perilaku serta ciri-ciri yang telah ditetapkan, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi (Nazir, 2003:271). Populasi penelitian adalah seluruh perawat tetap ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, sedangkan sampel penelitian adalah karyawan yang berprofesi sebagai perawat tetap ruang inap dan merupakan pegawai tetap dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jumlah sampel berjumlah 106 orang dan sampel ditentukan dengan menggunakan metode sensus, dimana yang dijadikan sampel adalah semua anggota dari populasi.

4.3. Variabel Penelitian

4.3.1. Klasifikasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Variabel bebas : Kepuasan Kerja (X), dengan indikator-indikator:
 - (X1.1) Pekerjaan yang secara mental menantang
 - (X2.2) Kondisi kerja
 - (X3.3) Ganjaran yang pantas
 - (X4.4) Rekan kerja
2. Variabel intervening : *Affective Commitment* (Z),
3. Variabel tidak bebas: *Organizational Citizenship Behavior* (Y), dengan indikator-indikator:
 - (Y1.1) *Altruism*
 - (Y2.2) *Conscientiousness*
 - (Y3.3) *Civic Virtue*
 - (Y4.4) *Sportsmanship*
 - (Y5.5) *Courtesy*

4.3.2. Definisi Operasional Variabel

Semua data yang diperlukan dan yang terkait dengan variabel kepuasan kerja, *affective commitment*, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner.

4.3.2.1. Variabel Kepuasan Kerja (X)

Kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seorang yang memiliki kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan, orang yang memiliki kepuasan kerja rendah menunjukkan

sikap negatif terhadap pekerjaan (Robbin, 1996: 181). Pengukuran faktor-faktor kepuasan kerja dapat dilakukan melalui:

1. Pekerjaan yang secara mental menantang (X1.1)

Faktor pekerjaan yang secara mental menantang adalah tingkat menantang pekerjaan secara mental yang dipersepsi oleh seorang pegawai tentang jabatannya atau pekerjaannya pada organisasi. Adapun indikator untuk mengukur faktor pekerjaan yang secara mental menantang adalah pernyataan tentang kepuasan karyawan terhadap beberapa aspek yaitu:

- 1) Pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang dimiliki.
- 2) Otonomi / kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Variasi tugas yang dibebankan kepada karyawan

2. Kondisi Kerja (X2.2)

Faktor kondisi lingkungan merupakan pernyataan karyawan yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap lingkungan kerjanya. Adapun indikator-indikator faktor kondisi kerja adalah pernyataan kepuasan kerja terhadap beberapa aspek yaitu:

- 1) Kemudahan untuk mendapatkan alat-alat medis di ruangan kerja.
- 2) Tersedianya penunjang alat-alat medis di ruangan kerja, seperti: oksigen sentral dan peralatan pertolongan pertama pada henti nafas dan henti jantung.
- 3) Tersedianya kelengkapan peralatan keamanan dan keselamatan kerja

3. Ganjaran yang pantas (X3.3)

Faktor insentif merupakan pernyataan karyawan yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap besarnya imbalan keuangan yang diterima dalam bentuk penghargaan yang dibayarkan karena kinerjanya melebihi standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Adapun indikator-indikator faktor insentif memiliki beberapa aspek:

- 1) Besarnya insentif sesuai dengan hasil kerja.
- 2) Pemberian insentif tepat pada waktunya.

Faktor promosi merupakan pernyataan karyawan yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap tindakan pimpinan dalam promosi dan adanya peluang untuk mengembangkan diri. Tindakan pimpinan tentang promosi memberikan peluang bagi karyawan untuk meningkat ke pekerjaan yang lebih baik yang dapat menimbulkan kepuasan pribadi dan kebanggaan yang membutuhkan tanggung jawab yang besar dengan harapan perbaikan dalam penghasilan. Adapun indikator-indikator faktor promosi memiliki beberapa aspek:

- 3) Obyektifitas dalam sistem promosi.
- 4) Kesempatan karyawan untuk mengembangkan karir ke posisi yang lebih tinggi.
- 5) Peningkatan kemampuan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- 6) Pemberian penghargaan terhadap yang berprestasi.

4. Rekan Kerja (X4.4)

Faktor rekan kerja merupakan pernyataan karyawan yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap hubungan dan kerja sama atau keeratan hubungan antara

rekan sekerja dalam kelompok yang dapat menemukan pemahaman, pergaulan, dan kesetiakawanan dalam melaksanakan pekerjaan. Adapun indikator-indikator faktor rekan kerja adalah pernyataan tingkat kepuasan terhadap beberapa aspek yaitu:

- 1) Saling menghormati dan keharmonisan antar sesama karyawan.
- 2) Suasana kerjasama dalam kelompok kerja.
- 3) Hubungan dengan atasan.
- 4) Kesempatan untuk memberikan saran dan bertukar pikiran.

4.3.2.2. *Affective Commitment (Z)*

Faktor *affective commitment* merupakan pernyataan karyawan yang menunjukkan perilaku dalam penyelesaian tugas dengan baik serta terlibat secara emosional terhadap organisasi. Indikator tipe komitmen ini antara lain:

- 1) Merasa dirinya telah menjadi bagian dari rumah sakit tempat bekerja.
- 2) Memiliki keinginan untuk menghabiskan sisa hidupnya dengan bekerja mengabdikan pada rumah sakit.
- 3) Akan melakukan usaha semaksimal mungkin untuk membantu rumah sakit dalam mencapai tujuannya.
- 4) Perasaan berat untuk tidak hadir bekerja.
- 5) Dengan bangga mengatakan kepada orang lain bahwa saya bekerja pada rumah sakit ini.
- 6) Merasa bahwa permasalahan apapun yang dihadapi oleh rumah sakit ini adalah permasalahan saya.

4.3.2.3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)*

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Pengukuran OCB dapat dilakukan melalui dimensi-dimensinya berdasarkan Organ (1988) dalam Middleton (1999).

1. *Altruism (Y1.1)*

Dimensi *altruism* ini merupakan pernyataan karyawan yang secara sukarela mau membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan-kegiatan organisasional. Indikator yang menunjukkan perilaku karyawan dengan dimensi *altruism* ini meliputi:

- 1) Membantu rekan kerja yang pekerjaannya *over-load*.
- 2) Secara sukarela mau menggantikan pekerjaan rekan kerja yang istirahat.
- 3) Mau membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk.
- 4) Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta.

2. *Conscientiousness (Y2.2)*

Dimensi *conscientiousness* merupakan tingkat pernyataan karyawan terhadap perilaku tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standart minimum. Indikator yang menunjukkan perilaku karyawan dengan dimensi ini meliputi:

- 1) Tidak melewatkan hari tanpa bekerja pada hari kerja.
- 2) Secara sukarela mau datang lebih awal jika diperlukan.
- 3) Tidak menghabiskan waktu dalam pembicaraan antar rekan kerja.

3. Civic Virtue (Y3.3)

Dimensi *civic virtue* merupakan tingkat pernyataan karyawan terhadap perilaku untuk berpartisipasi secara sukarela dan mendukung fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah. Indikator yang menunjukkan perilaku karyawan dengan dimensi ini meliputi:

- 1) Memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.
- 2) Selalu membaca memo dan pengumuman yang diberikan atasan.
- 3) Cepat tanggap tentang informasi terbaru mengenai organisasi.

4. Sportsmanship (Y4.4)

Dimensi *sportsmanship* merupakan tingkat pernyataan karyawan terhadap perilaku yang berpantang membuat isu-isu yang merusak meskipun merasa jengkel. Indikator yang menunjukkan perilaku karyawan dengan dimensi ini meliputi:

- 1) Secara sukarela menyelesaikan tugas dalam pekerjaannya tanpa menggerutu.
- 2) Tidak mencari-cari apa yang salah pada organisasi.
- 3) Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

5. Courtesy (Y5.5)

Dimensi *courtesy* merupakan pernyataan bagaimana seorang karyawan menunjukkan perilaku dalam bentuk memberikan suatu bantuan pertolongan kepada anggota-anggota organisasi lainnya dengan cara mengambil langkah pencegahan agar tidak timbul masalah bagi rekan kerja. Indikator-indikator tersebut di antaranya, adalah:

- 1) Mengantisipasi dan menyelesaikan permasalahan yang timbul sebelum diminta.
- 2) Secara sukarela mau membantu karyawan-karyawan yang lain yang mendapatkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaannya.
- 3) Membantu rekan kerja agar terbiasa dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi.

4.4. Instrumen Penelitian

Indikator-indikator dari variabel kepuasan kerja, *affective commitment*, dan *organizational citizenship behavior* dijabarkan dalam item-item pertanyaan dimana setiap pernyataan diberi range antara 1 sampai dengan 4, dengan menggunakan Skala Likert yang dimodifikasi dengan tujuan untuk menghindari *central tendency*.

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat setuju

Penggunaan Skala Likert 4 (empat) poin yang dimodifikasi dikarenakan responden cenderung tidak mau memberikan jawaban yang sangat ekstrim. Hal tersebut berarti kebanyakan jawaban sudah bergeser dari tepi ke tengah, sehingga apabila masih disediakan opsi jawaban ragu-ragu / netral, ini merupakan opsi yang paling “aman” dan penelitian akan kehilangan banyak informasi mengenai kecenderungan suatu pendapat yang akan diselidiki (Hadi, 1991:76).

Pengujian validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Analisis tiap item-item pertanyaan dengan menggunakan metode *Person's Product Moment Corelation*, syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$. jadi apabila korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 1999).

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan, pengujian dilakukan dengan uji reliabilitas konsistensi internal dengan menggunakan *Cronbach,s Alpha* sebesar 6%.

4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dengan responden yang berprofesi sebagai perawat tetap ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2007.

4.6. Prosedur Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara kuisioner dan wawancara kepada sumber data, sumber data dalam penelitian ini adalah perawat bagian ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

4.7. Tehnik Analisis

Tehnik analisis yang digunakan PATH dengan program AMOS, model yang digunakan adalah model SEM yang terdiri dari dua bagian utama yaitu

measurement model atau model pengukuran untuk mengkonfirmasi indikator-indikator dari sebuah variabel laten serta model struktural yang menggambarkan hubungan kausalitas antar dua atau lebih variabel. Menurut Ferdinand (2006:210), untuk membuat permodelan yang lengkap ada beberapa langkah berikut yang harus dilakukan:

1. Pengembangan model konseptual berbasis teori, seperti diilustrasikan pada kerangka konseptual.
2. Pengembangan diagram alur (path diagram), pada langkah ini path diagram akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang akan diuji.
3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan, persamaan ini dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.
4. Memilih matriks input dan estimasi model kovarians atau korelasi.
5. Menilai problem identifikasi
6. Evaluasi model, pada langkah ini kesesuaian model dievaluasi terhadap berbagai kriteria *goodness-of-fit*. Untuk tindakan pertama yang dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM, asumsi-asumsi tersebut antara lain:
 - a. Ukuran sampel, ukuran dalam permodelan ini adalah minimum berjumlah 100
 - b. Normalitas dan linearitas, normalitas dapat diuji dengan melihat gambar histogram data atau dapat diuji dengan metode-metode statistik.
 - c. *Outliers, ouliers* adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariat maupun multivariat

- d. *Multicollinearity* dan *singularity*, *multicollinearity* dapat dideteksi dari determinan matriks kovarians. Nilai determinan matriks kovarians yang sangat kecil memberi indikasi adanya problem multicolinearitas atau singularitas.

Interpretasi dan modifikasi model, tahap ini dilakukan bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian. salah satu alat untuk menilai ketepatan sebuah model yang telah dispesifikasi adalah melalui *modification index*, yang dikalkulasi oleh program untuk masing-masing hubungan antar variabel yang tidak diestimasi. Indeks modifikasi memberikan gambaran mengenai mengecilnya nilai *chi-square* atau pengurangan nilai *chi-square* bila sebuah koefisien diestimasi

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1. Gambaran Umum

5.1.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya (RS Syuhada Mina II) didirikan dalam rangka mengenang peristiwa musibah Mina pada musim haji pada tahun 1990 M / 1410 H, sebagai kesepakatan antara Menteri Agama RI, Menteri Kesehatan RI dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia. Bangunan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berdiri diatas tanah seluas $\pm 24.000 \text{ M}^2$, sedangkan luas bangunan $\pm 15.630 \text{ M}^2$. Sebagai rintisan Rumah Sakit tersebut di Surabaya, di Hotel Simpang Surabaya pada tanggal 10 tahun 1990 diselenggarakan rapat pendahuluan untuk mempersiapkan lokasi tanah dan pembangunan Rumah Sakit serta rapat itu sendiri dihadiri:

1. Sekretaris Jenderal Departemen Kesehatan RI.
2. Ketua Badan Koordinasi Persaudaraan Dati I Jawa Timur.
3. Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Jawa Timur.
4. Kepala Bina Mental Spiritual Pemerintah Dati I Jawa Timur.

Selanjutnya dengan koordinasi pemerintah daerah tingkat I Jawa Timur dan mengingat petunjuk-petunjuk dari Depdagri RI, Depag RI serta bapak Presiden maka diadakan rapat-rapat perencanaan pembangunan RS SYUHADA II sekarang ini.

5.1.2. Visi Dan Misi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

Visi dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah:

Menjadi rumah sakit pilihan masyarakat dengan pelayanan prima yang islami.

Misi dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah:

1. Menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas melalui sumber daya manusia yang profesional, mukhlis, komitmen tinggi sesuai dengan perkembangan Iptekdok.
2. Meningkatkan kualitas hidup sesuai harapan pelanggan.
3. Mewujudkan sarana dan prasarana yang memadai.
4. Menanamkan budaya kerja sebagai bagian dari ibadah dan profesionalisme.
5. Mengembangkan program unggulan.
6. Mengembangkan jejaring dengan institusi lain.

Dari visi dan misi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, dapat diketahui bahwa dari pihak rumah sakit tersebut menginginkan pelayanan prima yang islami dengan tujuan-tujuan yang diwujudkan sebagai berikut yaitu:

1. Menciptakan budaya kerja melalui SDM yang amanah dan berakhlak mulia.
2. Memiliki kondisi kerja yang kondusif.
3. Meningkatkan produktifitas karyawan.
4. Tercapainya standar pelayanan prima.
5. Mau dan mampu menciptakan inovasi pelayanan.
6. Meningkatkan kepuasan *customer*.
7. Menurunkan komplain *customer*.
8. Meningkatkan pelanggan yang loyal.

9. Meningkatkan kemandirian Rumah Sakit.

Dari beberapa tujuan diatas dikombinasikan ke dalam 2 macam strategi yaitu:

- a. Strategi Inti: STABILITAS.
- b. Strategi:
 1. Pengembangan pasar.
 2. Memperkuat keadaan saat ini.
 3. Jejaringan kemitraan.

Dari kombinasi antara tujuan dengan strategi ini diwujudkan menjadi beberapa program di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Adapun program – program tersebut sebagai berikut:

A. PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN (*Learning and Growth*).

1. Mengoptimalkan SDM yang ada:
 - a. Relokasi tenaga sesuai kebutuhan.
 - b. Pemberdayaan tenaga secara optimal.
2. Meningkatkan kualitas SDM dengan pendidikan dan pelatihan:
 - a. Pendidikan tenaga perawat menjadi setingkat D3.
 - b. Pendidikan penjenjangan.
 - c. Pelatihan dan ketrampilan tenaga medis, non medis dan paramedis.
3. Meningkatkan kesejahteraan pegawai:
 - a. Pemberian intensif (jasa pelayanan) secara proporsional.
 - b. Pemeriksaan kesehatan berkala.
 - c. Biaya Pengobatan (PRS).
 - d. Upaya pemenuhan hak – hak pegawai (kenaikan pangkat, kenaikan gaji

berkala berkala, tunjangan fungsional).

e. Kegiatan Wisata Karya Jasa Pelayanan.

4. Mengadakan kerjasama pendidikan dengan institusi lain.

B. PROSES BISNIS INTERNAL (*Internal Business Process*).

1. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar:

a. Mempersiapkan akreditasi 16 pelayanan.

b. Melengkapi Standar Operasional Prosedur dan pemantauan serta evaluasi pelaksanaan Standar Operasional Prosedur.

2. Mengembangkan program unggulan:

a. Menetapkan program unggulan tahun 2005.

1. Pelayanan Paripurna Medis dan Rohani (Bimbingan Kerohanian).

2. Pelayanan Pusat Rujukan Haji.

3. Pelayanan Kulit Kosmetik.

4. Pelayanan Komplementer.

5. Pelayanan Jantung Non Invasif.

6. Pelayanan Bedah Plastik Mata.

b. Memfasilitasi dan mendukung keberhasilan program unggulan.

3. Pengembangan Pelayanan:

a. Kanker Terpadu.

b. Dialisis.

c. Pelayanan Rawat Jalan Pavilyun (Sore hari).

d. Pelayanan apotik KPN Askes.

4. Meningkatkan prasarana dan sarana gedung alat medis dan alat non medis:

a. Penyelesaian pembangunan gedung rawat jalan lantai 3 dan 4.

- b. Pembangunan gedung parkir 4 lantai.
 - c. Pengadaan alat medis:
 - 1. ICU/ICCU.
 - 2. Rehabilitasi Medik.
 - 3. Bedah Sentral.
 - 4. CSSD.
 - 5. Rawat Inap.
 - d. Pengadaan alat non medis, melengkapi instalasi rawat jalan (4 lantai).
 - e. Pengadaan Bahan Habis Pakai.
 - f. Pemeliharaan gedung dan alat medis dan alat non medis.
5. Penyusunan Master Plan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sampai dengan 10–20 tahun.
6. Penyusunan Business Plan Rumah Sakit dan Instalasi tahun 2006–2010.
7. Mengembangkan SIM yang terintegrasi.

C. PELANGGAN (*Customer*).

- 1. Meningkatkan kepuasan pelanggan:
 - a. Mengadakan survei pelanggan setiap 6 bulan sekali.
 - b. Memasang petunjuk arah dan gedung menanggapi dan menindaklanjuti komplain pasien.
- 2. Pemasaran Rumah Sakit:
 - a. Pembuatan leaflet produk layanan RS.
 - b. Mengadakan kerjasama dengan pihak ketiga.

3. PKMRS:

a. Penyuluhan melalui media cetak dan elektronik.

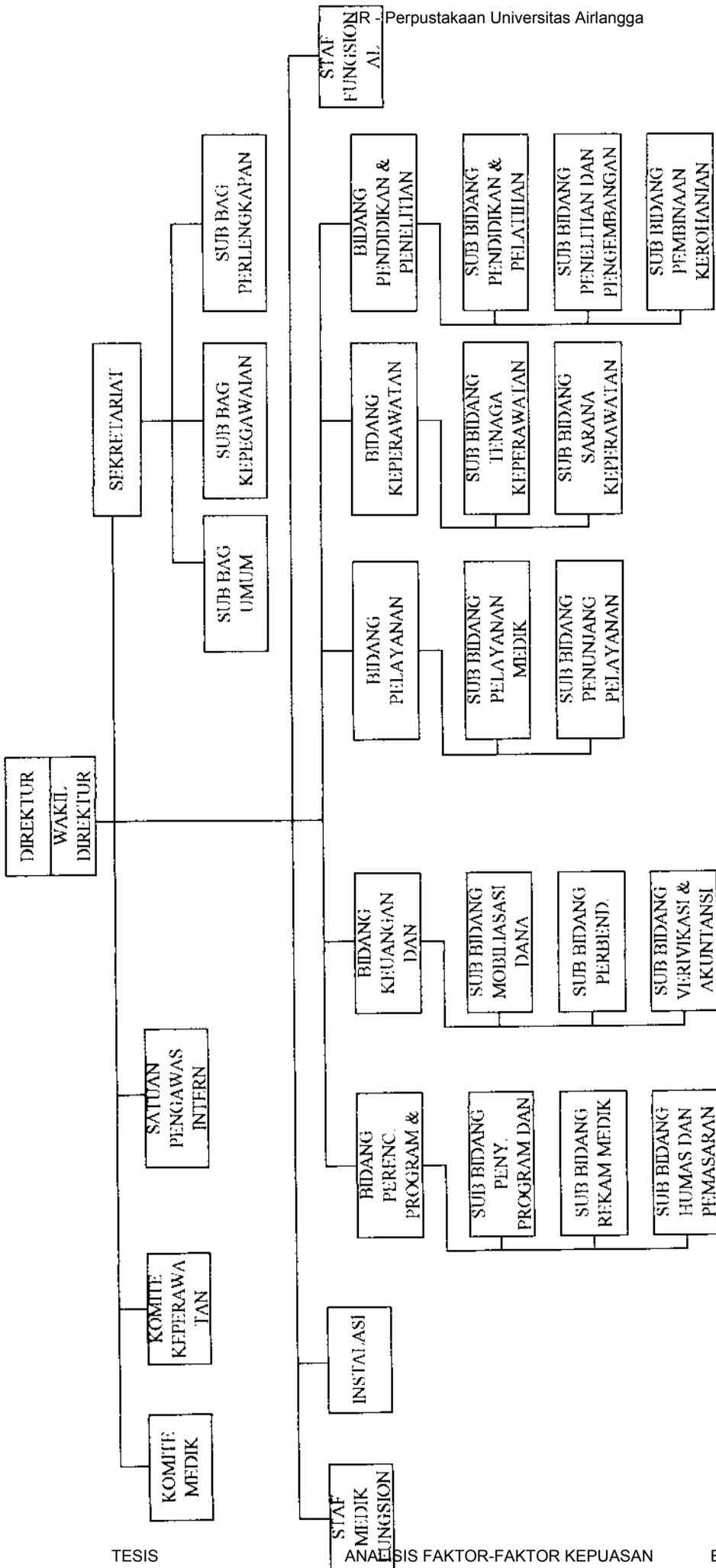
(Radio Suara Surabaya dan JTV).

b. Pembinaan Puskesmas sekitar.

c. Penyuluhan langsung kepada pasien.

5.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari Rumah Sakit Haji Surabaya terdapat pada halaman 54.



Gambar 5.1
Struktur Organisasi

Sumber : Renstra RSU Haji Surabaya

5.2. Data Penelitian

Secara garis besar, pada bab ini berisi gambaran umum responden, uji validitas dan reliabilitas, distribusi data penelitian (normalitas data), *outliers*, analisis path dan pengujian hipotesis.

5.2.1. Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah perawat tetap ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Terhadap populasi tersebut, ditentukan sejumlah sampel yang dapat mewakili populasinya yaitu dengan mengambil sampel yang mempunyai karakteristik populasi. Kepada responden nantinya akan diberikan kuesioner yang didalamnya berisi pertanyaan dan pernyataan tentang hal-hal yang penting dalam penelitian ini. Responden yang dipilih adalah karyawan tetap yang berprofesi sebagai perawat ruang inap. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 106 responden.

Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dikelompokkan dalam hal: jenis kelamin, usia, penghasilan dan lama bekerja.

5.2.1.1. Jenis Kelamin Responden

Responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 5.1
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	24	22.6
Wanita	82	77.4
Total	106	100.0

Sumber : Lampiran 3

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, yang mana sebanyak 82 perawat atau 77.4 % dari 106 responden adalah perempuan dan 24 perawat atau 22.6 % dari 106 responden adalah laki-laki.

5.2.1.2. Usia Responden

Tingkat usia responden pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2
KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA

Usia	Frekuensi	%
< 25 tahun	13	12.3
25 - 35 tahun	61	57.5
36 - 45 tahun	30	28.3
> 45 tahun	2	1.9
Total	106	100.0

Sumber : Lampiran 3

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berusia 25 - 35 tahun yang mana diperoleh 61 perawat atau 57.5 % dari 106 responden, berusia 36 - 45 tahun sebanyak 30 perawat atau 28.3 % dari 106 responden, berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 13 perawat atau 12.3 % dari 106 responden, dan berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 2 perawat atau 1.9 % dari 106 responden.

5.2.1.3. Penghasilan Responden

Tingkat penghasilan responden pada penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENGHASILAN**

Penghasilan	Frekuensi	%
Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000	98	92.5
Rp. 1.600.000 – Rp. 2.000.000	8	7.5
> Rp. 2.000.000	0	0.0
Total	106	100.0

Sumber : Lampiran 3

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berpenghasilan antara Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 yang mana diperoleh 98 perawat atau 92.5 % dari 106 responden, berpenghasilan antara Rp. 1.600.000 – Rp. 2.000.000 sebanyak 8 perawat atau 7.5 % dari 106 responden, dan tidak ada responden yang berpenghasilan lebih dari Rp. 2.000.000.

5.2.1.4. Lama Kerja Responden

Lama kerja responden pada penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN LAMA KERJA**

Lama Kerja	Frekuensi	%
5 - 10 tahun	62	58.5
10 - 15 tahun	42	39.6
> 15 tahun	2	1.9
Total	106	100.0

Sumber : Lampiran 3

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah telah bekerja selama 5 – 10 tahun yang mana diperoleh 62 perawat atau 58.5 % dari 106 responden, bekerja selama 10 – 15 tahun sebanyak 42 perawat atau 39.6 % dari 106 responden, dan yang telah bekerja lebih dari 15 tahun sebanyak 2 perawat atau 1.9 % dari 106 responden.

5.2. Analisis Statistis

5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.2.1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa baik suatu instrumen yang digunakan dapat mengukur suatu konsep tertentu. Uji validitas dilakukan terhadap masing-masing item pertanyaan yang membentuk variabel tertentu. Jika hasil korelasi *Product Moment Pearson* antara masing-masing pertanyaan dengan skor total pertanyaan menunjukkan angka di atas 0.3, maka item pertanyaan tersebut bisa dikatakan valid.

Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel kepuasan kerja:

Tabel 5.5
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KERJA

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
x1	0.588	0.3	Valid
x2	0.482	0.3	Valid
x3	0.497	0.3	Valid
x4	0.703	0.3	Valid
x5	0.011	0.3	Tidak Valid
x6	0.813	0.3	Valid
x7	0.753	0.3	Valid
x8	0.792	0.3	Valid
x9	0.680	0.3	Valid
x10	0.718	0.3	Valid
x11	0.724	0.3	Valid
x12	0.679	0.3	Valid
x13	0.615	0.3	Valid
x14	0.704	0.3	Valid
x15	0.695	0.3	Valid
x16	0.706	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 4

Tabel 5.5 di atas menunjukkan terdapat 1 item pertanyaan yang tidak valid karena memiliki r hitung kurang dari 0.3. Sehingga perlu dilakukan uji validitas kembali pada variabel kepuasan kerja.

Tabel 5.6
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN KERJA SETELAH
ITEM TIDAK VALID DIHILANGKAN

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
x1	0.594	0.3	Valid
x2	0.525	0.3	Valid
x3	0.522	0.3	Valid
x4	0.681	0.3	Valid
x6	0.791	0.3	Valid
x7	0.731	0.3	Valid
x8	0.772	0.3	Valid
x9	0.694	0.3	Valid
x10	0.724	0.3	Valid
x11	0.733	0.3	Valid
x12	0.692	0.3	Valid
x13	0.636	0.3	Valid
x14	0.723	0.3	Valid
x15	0.726	0.3	Valid
x16	0.750	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 4

Terlihat pada tabel 5.6, semua item pertanyaan memiliki r hitung lebih dari 0.3. Sehingga semua item pertanyaan valid.

Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel *Affective Commitment* (Z):

Tabel 5.7
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL AFFECTIVE COMMITMENT

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
z1	0.754	0.3	Valid
z2	0.731	0.3	Valid
z3	0.659	0.3	Valid
z4	0.589	0.3	Valid
z5	0.020	0.3	Tidak Valid
z6	0.597	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 4

Tabel 5.7 di atas menunjukkan terdapat 1 item pertanyaan yang tidak valid yaitu z5, karena memiliki r hitung kurang dari 0.3. Sehingga perlu dilakukan uji validitas kembali pada variabel *affective commitment*.

Tabel 5.8
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *AFFECTIVE COMMITMENT*
SETELAH ITEM TIDAK VALID DIHILANGKAN

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
z1	0.783	0.3	Valid
z2	0.774	0.3	Valid
z3	0.678	0.3	Valid
z4	0.672	0.3	Valid
z6	0.703	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 4

Terlihat pada tabel di atas semua item pertanyaan memiliki r hitung lebih dari. Sehingga semua item pertanyaan valid

Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB):

Tabel 5.9
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *ORGANIZATIONAL*
CITIZENSHIP BEHAVIOR

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Keterangan
y1	0.618	0.3	Valid
y2	0.572	0.3	Valid
y3	0.520	0.3	Valid
y4	0.630	0.3	Valid
y5	0.622	0.3	Valid
y6	0.765	0.3	Valid
y7	-0.174	0.3	Tidak Valid
y8	0.717	0.3	Valid
y9	0.675	0.3	Valid
y10	0.578	0.3	Valid
y11	0.539	0.3	Valid
y12	-0.433	0.3	Tidak Valid
y13	0.003	0.3	Tidak Valid
y14	0.750	0.3	Valid
y15	0.762	0.3	Valid
y16	0.730	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 4

Tabel 5.9 di atas menunjukkan terdapat 3 item pertanyaan yang tidak valid yaitu y7, y12 dan y13, karena memiliki r hitung kurang dari 0.3. Sehingga perlu dilakukan uji validitas kembali pada variabel OCB.

Tabel 5.10
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR SETELAH ITEM TIDAK VALID DIHILANGKAN

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai kritis	Keterangan
y1	0.663	0.3	Valid
y2	0.648	0.3	Valid
y3	0.607	0.3	Valid
y4	0.617	0.3	Valid
y5	0.644	0.3	Valid
y6	0.793	0.3	Valid
y8	0.748	0.3	Valid
y9	0.741	0.3	Valid
y10	0.669	0.3	Valid
y11	0.623	0.3	Valid
y14	0.741	0.3	Valid
y15	0.799	0.3	Valid
y16	0.813	0.3	Valid

Sumber: Lampiran 4

Terlihat pada tabel di atas semua item pertanyaan memiliki r hitung lebih dari 0.3. Sehingga semua item pertanyaan valid.

5.2.2.2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah kemampuan suatu instrumen menunjukkan kestabilan dan kekonsistenan di dalam mengukur konsep. Untuk mengukur reliabilitas digunakan nilai *Cronbach Alpha* (α). Jika koefisien *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,6, maka instrumen dikatakan reliabel.

Untuk melakukan uji reliabilitas, digunakan item pertanyaan yang valid. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas pada masing-masing variabel penelitian.

Tabel 5.11
HASIL UJI RELIABILITAS MASING-MASING VARIABEL

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
Kepuasan Kerja	0.914	Reliabel
<i>Affective Commitment</i>	0.768	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	0.910	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Tabel 5.11 di atas menunjukkan bahwa besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada seluruh variabel lebih besar dari 0.6, hal ini berarti seluruh variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

5.2.3. Deskripsi Variabel

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai penilaian perawat ruang inap Rumah sakit Haji Surabaya dengan menggunakan nilai rata-rata pada variabel kepuasan kerja sebagai variabel bebas yang meliputi: pekerjaan yang secara mental menantang (X1.1), kondisi kerja (X2.2), ganjaran yang pantas (X3.3), rekan kerja (X4.4); variabel *affektive commitment* sebagai variabel *intervening*, dan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel tidak bebas yang meliputi: *altruism* (Y1.1), *conscientiousness* (Y2.2), *civic virtue* (Y3.3), *sportmanship* (Y4.4), dan *courtesy* (Y5.5). Untuk mempermudah hasil penelitian, maka nilai rata-rata yang dihasilkan tersebut dimasukkan ke dalam kelas-kelas dimana penentuan intervalnya memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Klas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Klas}}$$

Keterangan:

Nilai tertinggi adalah 4 dan nilai terendah adalah 1. Jumlah klas adalah 4. Dari rumus di atas diperoleh nilai interval kelas sebagai berikut:

$$\text{Interval Klas} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

**Tabel 5.12
NILAI INTERVAL**

Interval	Nilai
1,00 sampai dengan ≤ 1,75	1
1,76 sampai dengan ≤ 2,50	2
2,51 sampai dengan ≤ 3,25	3
3,26 sampai dengan 4,00	4

Sumber : data intern, diolah

Dari nilai interval klas tersebut, akan diketahui nilai batasan masing-masing klas, dan setelah itu nilai rata-rata masing-masing variabel dimasukkan ke dalam klas tersebut.

5.2.3.1. Variabel kepuasan kerja (X)

Dari hasil Penyebaran kuesioner yang dilakukan mengenai kepuasan kerja yang dibagikan kepada perawat ruang inap di Rumah Sakit Haji Surabaya, diperoleh hasil jawaban kuesioner sebagai berikut :

1) Pekerjaan yang secara mental menantang (X1.1)

**TABEL 5.13
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PEKERJAAN YANG SECARA MENTAL MENANTANG**

Indikator	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
X1	1	2	74	29	106	3,24	Setuju
X2	2	12	67	25	106	3,08	Setuju
X3	2	29	51	24	106	2,94	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Responden memberikan penilaian pada indikator-indikator variabel kepuasan kerja seperti bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan kemampuan yang saya miliki".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan , " Atasan memberikan kebebasan kepada saya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan saya".
3. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Variasi dalam tugas pekerjaan saya sesuai dengan yang saya inginkan".

Indikator-indikator pertanyaan pada dimensi pekerjaan yang secara mental menantang, yang meliputi pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan yang dimiliki, otonomi dalam menyelesaikan pekerjaan, dan variasi tugas, responden merasa bahwa ketiga pernyataan tersebut telah tercipta di dalam lingkungan kerjanya. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan rata-rata jawaban responden yang hasilnya berkisar dari 2,94 sampai 3, 24, dari hasil perhitungan tersebut penilaian responden dikategorikan klas setuju. Organisasi mempunyai suatu kesempatan lebih besar untuk mempertahankan karyawan jika organisasi menawarkan pekerjaan yang menarik dan yang menantang, dengan kata lain kepuasan akan pekerjaan dapat membantu pertumbuhan komitmen organisasi (Okpara, 2004 dalam Chughtai & Zafar, 2006),

2) Kondisi kerja (X2.2)

Tabel 5.14
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KONDISI KERJA

Indikator X2.2	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
X4	0	20	53	33	106	3,12	Setuju
X6	3	25	44	34	106	3,03	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator pada dimensi kondisi kerja (X2.2) secara lengkap nampak pada Tabel 5.14. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Kemudahan mendapatkan alat-alat medis di ruangan kerja saya".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Tersedianya kelengkapan peralatan peralatan keamanan dan keselamatan kerja yang dapat membantu kelancaran saya dalam bekerja".

Dari pernyataan responden yang menyatakan sikap setuju atas item-item pertanyaan yang diberikan, dapat diketahui bahwa di dalam melaksanakan pekerjaannya responden dapat dengan mudah mendapatkan alat-alat medis di ruangnya dan tersedianya kelengkapan peralatan keamanan dan keselamatan kerja. Nilai perhitungan yang didapat pada dimensi ini adalah masing-masing 3,12 dan 3,03. Kondisi kerja yang baik seperti lingkungan bersih dan menarik memungkinkan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan lancar dengan begitu mempunyai suatu dampak positif pada komitmen organisasi. Riset oleh Painter dan Akroyd (1998) dan Richards, O'Brien, dan Akroyd (1994) dalam Chughtai & Zafar (2006) menemukan hubungan yang signifikan antara kondisi kerja secara umum dengan komitmen organisasi.

3) Ganjaran yang pantas (X3.3)

Tabel 5.15

TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP GANJARAN YANG PANTAS

Indikator X3.3	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
X7	2	15	61	28	106	3,08	Setuju
X8	1	21	52	32	106	3,08	Setuju
X9	3	19	52	32	106	3,07	Setuju
X10	3	22	49	32	106	3,04	Setuju
X11	1	19	58	28	106	3,07	Setuju
X12	2	29	52	23	106	2,91	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator pada dimensi ganjaran yang pantas (X3.3) dapat dilihat pada Tabel 5.15. Atas dasar penilaian pada indikator-indikator dimensi ganjaran yang pantas tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Kebijakan sistim promosi dilakukan secara objektif dan transparan".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Pimpinan memberikan penghargaan yang lebih kepada karyawan yang berprestasi".
3. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Pimpinan memberikan kesempatan kepada saya untuk menambah kemampuan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan".
4. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dalam posisi yang lebih tinggi".
5. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Pemberian kompensasi yang berupa insentif diberikan tepat waktu".
6. Responden merasa setuju dengan pernyataan, "Besarnya insentif yang diterima sudah sesuai dengan hasil kerja".

Faktor insentif diukur melalui indikator-indikator pertanyaan seperti, besarnya insentif sesuai dengan hasil kerja dan pemberian insentif tepat pada waktunya. Perhitungan rata-rata jawaban responden adalah 2,91 dan 3,07, dari rata-rata tersebut jawaban responden dikategorikan ke dalam klas setuju.

Sedangkan untuk faktor peluang promosi, indikator-indikator yang digunakan meliputi: obyektifitas dalam sistem promosi, kesempatan karyawan mengembangkan karir, peningkatan kemampuan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan, dan pemberian penghargaan kepada yang berprestasi.

Jawaban yang diperoleh mempunyai nilai rata-rata yang hampir sama yaitu secara berurutan meliputi: 3,08; 3,04; 3,07; dan 3,08, adapun kategori penilaian jawaban masing-masing indikator adalah setuju. Ketetapan pelatihan dan pengembangan menyiratkan suatu pesan kepada karyawan bahwa organisasi memperhatikan mereka dan mendukung mereka dan dengan sendirinya komitmen organisasi dapat tercipta. Temuan riset oleh Birdi, Allan, dan Warr (1997) dalam Chughtai & Zafar (2006), mengungkapkan adanya hubungan yang positif antara peluang pelatihan dengan komitmen organisasi.

4) Rekan kerja (X4.4)

Tabel 5.16
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP REKAN KERJA

Indikator X4.4	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
X13	0	2	67	37	106	3,33	Sangat Setuju
X14	0	2	75	29	106	3,25	Setuju
X15	0	3	77	26	106	3,22	Setuju
X16	0	1	86	19	106	3,17	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator pada dimensi rekan kerja (X4.4) dapat dilihat pada Tabel 5.16. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa sangat setuju dengan pernyataan, " Adanya rasa saling menghormati antar karyawan".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya sangat menikmati suasana hubungan kerja antar teman".
3. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya menjalin hubungan yang baik dengan atasan".
4. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Rekan kerja mau

meluangkan waktu untuk bertukar pikiran tentang problem pekerjaan”.

Dimensi terakhir yang dijadikan tolak ukur dalam variabel kepuasan kerja adalah rekan kerja, adapun indikator-indikator pertanyaan yang digunakan adalah: saling menghormati antar karyawan, suasana kerjasama dalam kelompok kerja, hubungan dengan atasan, dan kesempatan untuk memberikan saran dan bertukar pikiran. Dari keempat pertanyaan yang diberikan, responden merasa sangat setuju dengan pernyataan saling menghormati antar sesama karyawan, terbukti dari nilai rata-rata yang mencapai 3,33. Dari hasil jawaban ini dapat dibaca bahwa suasana yang tercipta dalam lingkungan kerja perawat ruang inap RS Umum Haji Surabaya penuh dengan keharmonisan dan sikap saling menghargai. Sedangkan ketiga pertanyaan lainnya diperoleh nilai rata-rata jawaban 3,25; 3,22; dan 3,17, dan kategori penilaian masing-masing masuk ke dalam klas setuju. Komitmen pegawai dalam pekerjaannya, Steers (1997) dalam Chughtai & Zafar (2006), menemukan peluang untuk interaksi sosial yang secara positif berhubungan dengan komitmen.

5.2.3.2. Variabel *Affective Commitment* (Z)

Dari hasil Penyebaran kuesioner yang dilakukan mengenai *Affective Commitment* yang dibagikan kepada perawat ruang inap di Rumah Sakit Haji Surabaya, diperoleh hasil jawaban kuesioner yang terdapat pada halaman 69.

Tabel 5.17
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *AFFECTIVE COMMITMENT*

Indikator Z	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
Z1	0	10	66	30	106	3,19	Setuju
Z2	1	15	64	26	106	3,08	Setuju
Z3	0	8	68	30	106	3,21	Setuju
Z4	0	1	74	31	106	3,28	Sangat Setuju
Z6	2	22	66	16	106	2,91	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator variabel *affective commitment* sebagai variabel *intervening* (Z) dapat dilihat pada Tabel 5.17. Penilaian terhadap indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya merasa betah bekerja di Rumah Sakit ini",
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya berharap dapat menjadi perawat sampai saya pensiun di Rumah Sakit ini".
3. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Ada perasaan berat dalam diri saya jika tidak masuk kerja".
4. Responden merasa sangat setuju dengan pernyataan, " Dalam bekerja saya berusaha semaksimal mungkin",
5. Responden merasa sangat setuju dengan pernyataan, " Saya menganggap apapun permasalahan Rumah Sakit merupakan permasalahan saya".

Indikator-indikator pertanyaan yang digunakan untuk variabel *intervening* ini yang meliputi: merasa dirinya menjadi bagian dari Rumah Sakit, memiliki keinginan untuk tetap bekerja sampai pensiun, mau melakukan usaha apapun untuk tercapainya tujuan rumah sakit, perasaan berat untuk tidak hadir bekerja, merasa permasalahan rumah sakit adalah permasalahan dirinya.

Dari kelima indikator tersebut responden merasa sangat setuju dengan pernyataan dalam bekerja saya berusaha semaksimal mungkin, dengan nilai rata-rata 3,28, dari sini tampak adanya rasa tanggung jawab yang tinggi akan pekerjaannya dan kedisiplinan diri pada responden. Tentunya dari sikap yang dimiliki dari diri responden ini dapat membantu cepat tercapainya misi, visi, dan tujuan dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Sedangkan untuk item pertanyaan yang lain memiliki masing-masing nilai rata-ratanya adalah: 3,19; 3,08; 3,21; dan 2,91, dan dari keempat pernyataan responden dikategorikan ke dalam klas setuju.

5.2.3.3. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)

Dari hasil Penyebaran kuesioner yang dilakukan mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) yang dibagikan kepada perawat di bagian ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, diperoleh hasil jawaban kuesioner sebagai berikut :

1) *Altruism* (Y1.1)

Tabel 5.18
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP ALTRUISM

Indikator Y1.1	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
Y1	0	6	73	27	106	3,20	Setuju
Y2	1	5	82	18	106	3,10	Setuju
Y3	0	2	78	26	106	3,23	Setuju
Y4	6	5	70	25	106	3,08	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator dimensi *altruism* dapat dilihat pada Tabel 5.18. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan," Seringkali saya mau membantu tugas rekan kerja yang *over-load*".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan," Seringkali saya bersedia menggantikan tugas rekan kerja yang sedang istirahat".
3. Responden merasa setuju dengan pernyataan," Dengan sukarela saya mau membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya".
4. Responden merasa setuju dengan pernyataan," Jika diminta, dengan sukarela saya bersedia untuk menggantikan rekan kerja yang tidak masuk".

Dimensi *altruism* disini, menggunakan item pertanyaan membantu rekan kerja yang *over-load*, mau sukarela menggantikan tugas rekan yang sedang istirahat, membantu menyelesaikan tugas rekan tanpa diminta, jika diminta bersedia menggantikan tugas rekan kerja yang tidak masuk. Dari indikator-indikator tersebut didapatkan hasil nilai rata-rata jawaban responden masing-masing antara lain 3,20; 3,10; 3,23; dan 3,08 dan semuanya dikategorikan ke dalam jawaban setuju dari pertanyaan yang diberikan.

2) *Conscientiousness* (Y2.2)

Tabel 5.19
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *CONSCIENTIOUSNESS*

s	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
Y5	3	6	68	29	106	3,16	Setuju
Y6	5	13	69	19	106	2,96	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator dimensi *conscientiosness* dapat dilihat pada Tabel 5.19. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Lebih baik bekerja dari pada mencari alasan untuk tidak masuk".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Dengan sukarela saya mau tiba lebih awal di tempat kerja sehingga bisa memulai tugas lebih awal".

Dimensi *conscientiousness* dalam penelitian ini menggunakan item-item pertanyaan yang tidak melewatkan hari tanpa bekerja pada hari kerja dan dengan sukarela mau tiba lebih awal, nilai rata-rata yang diperoleh dari jawaban responden adalah 3,16 dan 2,96, dimana dari nilai rata-rata tersebut masih dikategorikan ke dalam klas setuju.

3) *Civic Virtue* (Y3.3)

Tabel 5.20
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *CIVIC VIRTUE*

Indikator Y3.3	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-Rata	Kategori Penilaian
Y8	1	11	73	21	106	3,08	Setuju
Y9	0	5	78	23	106	3,17	Setuju
Y10	0	12	77	17	106	3,05	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator dimensi *civic virtue* dapat dilihat pada Tabel 5.20. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Secara sukarela, saya mau menghadiri rapat, pertemuan, dan acara-acara Rumah Sakit tepat waktu".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Seringkali saya membaca dan memperhatikan pengumuman-pengumuman dari atasan".

3. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Dengan cepat saya mengetahui dan tanggap informasi terbaru tentang Rumah Sakit".

Dalam dimensi *civic virtue* item-item pertanyaan yang digunakan meliputi: memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, selalu membaca memo dan pengumuman dari atasan, dan cepat tanggap tentang informasi terbaru mengenai organisasi. Nilai rata-rata yang diperoleh masing-masing jawaban adalah 3,08; 3,17; dan 3,05, dan dari rata-rata jawaban masing-masing, responden merasa setuju dengan pernyataan tersebut.

4) *Sportmanship* (Y4.4)

Tabel 5.21
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *SPORTSMANSHIP*

Indikator Y4.4	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-rata	Kategori Penilaian
Y11	0	11	75	20	106	3,08	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator dimensi *sportmanship* dapat dilihat pada Tabel 5.21. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya bersedia menyelesaikan semua tugas dengan baik dan tidak menggerutu".

Dalam dimensi *sportmanship* item pertanyaan yang digunakan hanya satu saja yaitu secara sukarela mau menyelesaikan tugas tanpa menggerutu, dari pertanyaan ini responden merasa setuju dengan nilai rata-rata yang mencapai 3,08.

5) *Courtesy* (Y5.5)

Tabel 5.22
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP *COURTESY*

Indikator Y5.5	1	2	3	4	Jumlah Responden	Rata-rata	Kategori Penilaian
Y14	0	7	74	25	106	3,17	Setuju
Y15	4	3	82	17	106	3,06	Setuju
Y16	0	8	82	16	106	3,08	Setuju

Sumber : Lampiran 2

Tanggapan responden terhadap indikator-indikator dimensi *courtesy* dapat dilihat pada Tabel 5.22. Berdasarkan penilaian pada indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa:

1. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya bersedia mendiskusikan permasalahan yang muncul dengan rekan kerja".
2. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Bersedia menjadi tempat bertanya rekan sekerja dalam menyelesaikan tugasnya".
3. Responden merasa setuju dengan pernyataan, " Saya bersedia membantu rekan kerja dalam menghadapi perubahan-perubahan sistim kerja yang terjadi".

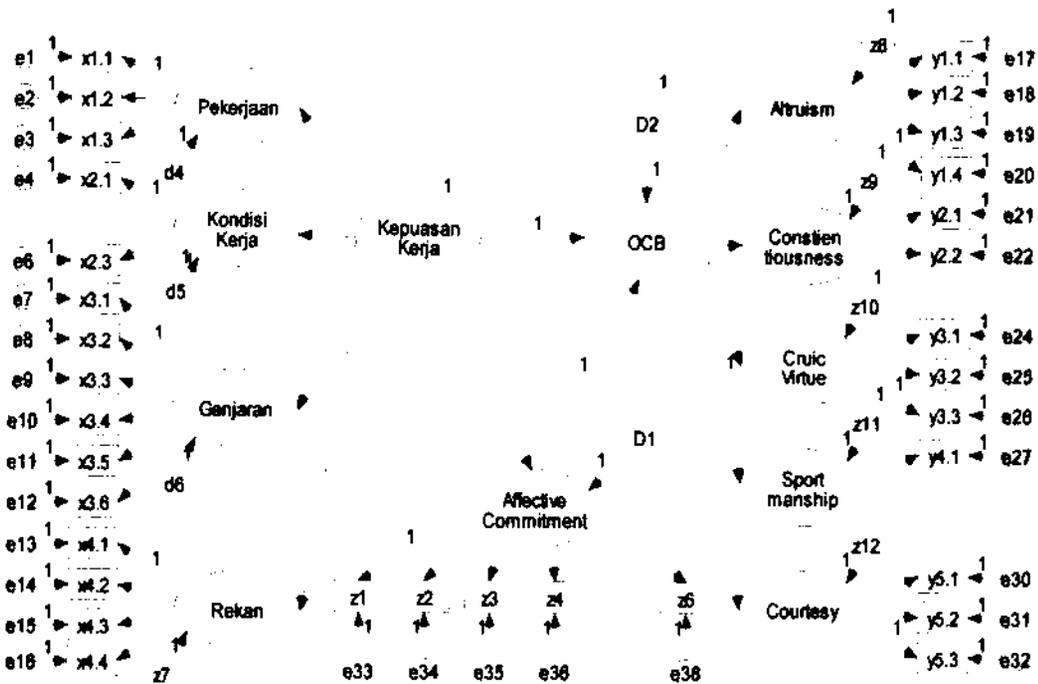
Dimensi yang terakhir dari variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) ini adalah dimensi *courtesy*, dimana dari dimensi ini menggunakan 3 item pertanyaan, antara lain: bersedia mendiskusikan permasalahan yang muncul dengan rekan kerja, bersedia menjadi tempat bertanya rekan sekerja dalam menyelesaikan tugasnya, dan bersedia membantu rekan kerja dalam menghadapi perubahan-perubahan sistim kerja yang terjadi. Nilai dari rata-rata jawaban responden adalah masing-masing 3,17; 3,06; dan 3,08 dan semuanya dikategorikan ke dalam klas setuju.

5.2.4. Analisis Jalur (Path Analysis)

5.2.4.1. Pengembangan Diagram Path

Setelah model berbasis teori dikembangkan pada langkah pertama, kemudian langkah kedua model akan disajikan dalam bentuk path diagram untuk menunjukkan hubungan kualitas. Tampilan path diagram dari model ini adalah sebagai berikut :

PATH ANALYSIS
Model Specification : One Step Approach - Base Model



Gambar 5.2
PATH DIAGRAM

5.2.4.2. Memilih Matriks Input dan Estimasi Model

Setelah model dispesifikasikan secara lengkap seperti pada bab – bab sebelumnya, langkah selanjutnya adalah memilih jenis input yang sesuai yaitu kovarians atau korelasi. Bila yang diuji adal hubungan kausalitas maka jenis input

yang digunakan adalah kovarians (Ferdinand, 2006:45). Karena dalam penelitian ini akan menguji hubungan kausalitas, maka matriks kovarianslah yang digunakan sebagai input.

5.2.4.3. Uji Asumsi Model

1. Uji *Outliers*

Pengujian *outliers* secara *univariate* ini dilakukan dengan SPSS. Sedangkan pengujian secara *multivariate* dilakukan dengan menggunakan nilai mahalanobis.

Outliers adalah observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi (Hair, 1998).

Uji *outliers multivariate* dilakukan dengan menggunakan kriteria jarak Mahalanobis pada tingkat $p < 0,001$. Jarak Mahalanobis itu dievaluasi dengan menggunakan χ^2 pada derajat bebas sebesar jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Bila kasus yang mempunyai jarak Mahalanobis lebih besar dari nilai *chi-square* pada tingkat signifikan 0,001 maka terjadi *outliers multivariate*.

Tabel 5.23
UJI OUTLIERS

Variabel	Z score	
	Minimum	Maksimum
X	-1.73156	1.99903
Z	-2.19918	2.03924
Y	-2.44031	2.28072

Sumber : Lampiran 5

Tabel 5.23 menunjukkan bahwa pengujian *outliers univariate* menunjukkan tidak ada *Z Score* yang melebihi nilai standar yaitu ± 3 . Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat *Outliers Univariate*.

Kemudian hasil pengujian *multivariate outliers* dengan menggunakan mahalanobis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.24
UJI OUTLIERS SECARA MULTIVARITE

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.3559	113.9797	53.5000	30.22907	106
Std. Predicted Value	-1.725	2.001	.000	1.000	106
Standard Error of Predicted Value	.56533	2.38851	1.06054	.30777	106
Adjusted Predicted Value	1.2508	114.6288	53.5510	30.23510	106
Residual	-11.5583	13.1539	.0000	5.60087	106
Std. Residual	-2.034	2.315	.000	.986	106
Stud. Residual	-2.104	2.336	-.004	1.007	106
Deleted Residual	-12.3666	13.4007	-.0510	5.84811	106
Stud. Deleted Residual	-2.141	2.390	-.006	1.013	106
Mahal. Distance	.049	17.559	2.972	2.552	106
Cook's Distance	.000	.085	.011	.017	106
Centered Leverage Value	.000	.167	.028	.024	106

a. Dependent Variable: RESP

Sumber : Lampiran 5

Tabel 5.24 menunjukkan bahwa "Mahal. Distance", paling rendah adalah 0.049 dan yang paling tinggi adalah 17.559. Sementara itu perhitungan tabel *Chi-Square* seperti yang disajikan di atas menunjukkan bahwa Mahalanobis yang lebih besar dari $X^2 (33,0.001) = 13.43$ adalah sampel data yang dapat dipandang sebagai *Outliers Multivariate*, oleh karena itu tampilan data yang dianalisis ini dapat menyimpulkan bahwa tidak terdapat *outliers multivariate*.

5.3.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas sebaran dilakukan dengan *Kurtosis Value* dari data yang digunakan yang biasanya disajikan dalam statistik deskriptif. Nilai statistik untuk

tidak normal yaitu pada variabel $y_{5.2}$, $y_{2.1}$, $y_{1.4}$, dan $y_{1.2}$. Namun hal ini masih dapat diterima. Meskipun distribusi datanya tidak normal masih dapat menghasilkan *good estimate*, sehingga data layak untuk digunakan dalam estimasi selanjutnya.

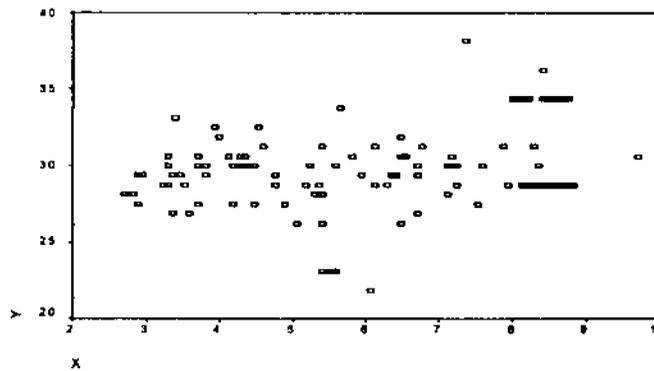
3. Evaluasi Atas Multikolinieritas dan Singularitas

Untuk melihat apakah terdapat multikolinieritas atau singularitas dalam sebuah kombinasi variabel, peneliti perlu mengamati determinan matriks kovarians. Determinan yang benar-benar kecil mengindikasikan adanya multikolinieritas atau singularitas. (Tabhanick & Fidell, 1998, p.716) sehingga data tidak dapat digunakan untuk analisis yang sedang dilakukan. Dalam program AMOS, program SEM ini akan segera memberikan warning, bila ternyata matriks kovariansnya menunjukkan adanya singularitas.

$$\text{Determinant of Sample Covariance Matrix} = 0.255$$

Angka ini jauh dari nol karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas atau singularitas dalam data ini. Oleh karena itu asumsi atas multikolinieritas dan singularitas ini dipenuhi.

Uji Linieritas untuk data ini dapat dilakukan dengan mengamati *scatterplots* dari data yaitu dengan memilih pasangan data dan dilihat pola penyebarannya untuk menduga ada tidaknya linieritas.



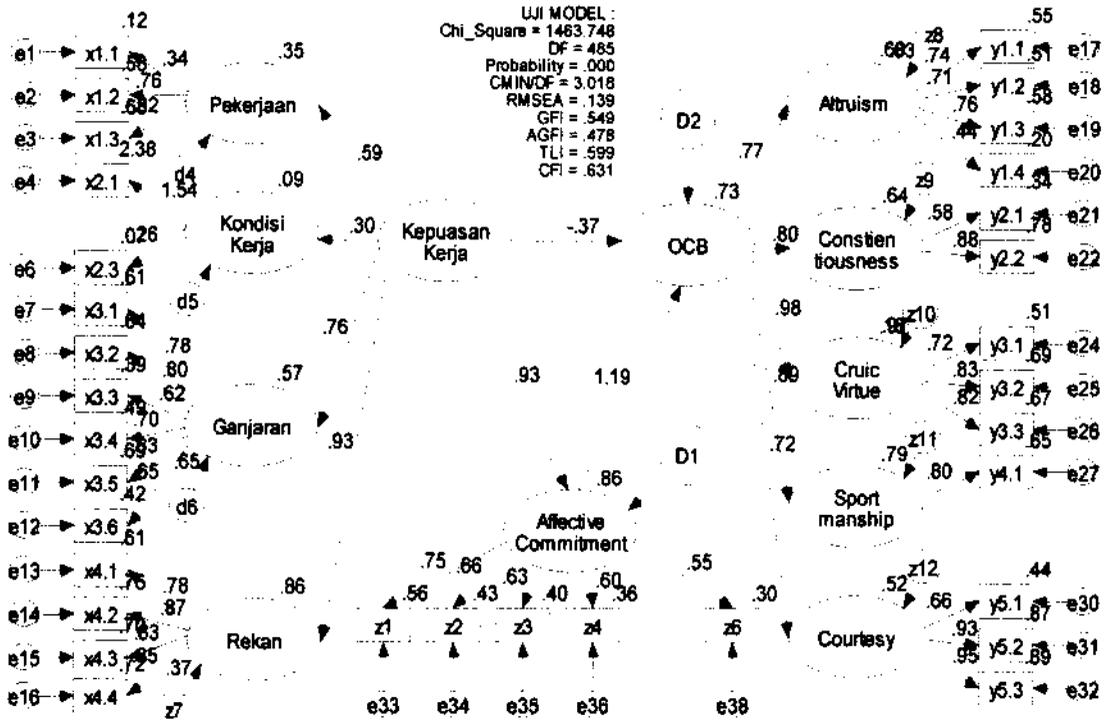
Gambar 5.3
Uji Linieritas

Gambar 5.3 di atas dapat disimpulkan bahwa adanya dugaan linieritas terhadap data terbukti kebenarannya. Hal ini dapat dilihat dari pola data yang menyebar secara acak atau tidak membentuk pola tertentu.

5.2.4.4. Interpretasi dan Modifikasi Model

Berdasarkan data yang ada, selanjutnya untuk mengetahui hubungan kausalitas antara kepuasan kerja dan *affective commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) disajikan dalam bentuk *Structural Equation Model*. Tampilan *Structural Equation Model* dari penelitian ini nampak pada halaman 81.

PATH ANALYSIS
Standardized estimates : One Step Approach - Base Model



Gambar 5.4
STRUCTURAL EQUATION MODEL DENGAN BESAR NILAI
PENGARUHNYA

Berdasarkan perhitungan Amos 5.0 yang terdapat pada Gambar 5.3, dapat dilihat nilai *Chi-square* sebesar 1463.7. Dengan mengacu pada pengujian asumsi didalam analisis path, dimana uji statistik mengharapkan nilai *Chi-square* yang rendah atau dibawah *Chi-square* tabel dengan DF 485 = 537.34, maka dapat disimpulkan bahwa model pada pengujian ini dapat dikatakan kurang baik, atau artinya dengan nilai *Chi-square* yang besar maka akan menghasilkan sebuah tingkat signifikasi < 0.05 dan mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan antara matrik kovarians data dan matrik kovarians yang diestimasi, sehingga modifikasi model perlu dilakukan karena variabel-variabel didalam model kurang

baik. Hasil akhir model keseluruhan dapat dilihat pada hasil perhitungan dibawah ini :

Tabel 5.26

HASIL PENGUJIAN MODEL KESELURUHAN DAN KESESUAIANNYA DENGAN KRITERIA *GOODNESS OF FIT INDICES*

Kriteria	Hasil	Nilai Kritis	Evaluasi Model
Chi-Square	537.34	1463.7	Kurang Baik
Probability	≥ 0.05	0.000	Kurang Baik
CMIN/DF	≤ 2.00	3.018	Kurang Baik
GFI	≥ 0.90	0.549	Kurang Baik
TLI	≥ 0.95	0.599	Kurang Baik
CFI	≥ 0.95	0.631	Kurang Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.139	Kurang Baik

Sumber : Lampiran 5 (Output AMOS)

Setelah *Structural Equation Model* dibuat, dan diketahui bahwa nilai-nilai dan menghasilkan nilai-nilai yang tidak memenuhi kriteria *Goodness of Fit Indices*, selanjutnya model disajikan dalam bentuk *Structural Equation Model Modifikasi* untuk tampilan *Structural Equation Model Modifikasi* dari model penelitian ini dapat dilihat dalam lampiran 5.

Hasil modifikasi dari *Structural Equation Model* melalui hasil perhitungan dengan AMOS 5.0 diperoleh nilai *Chi-square* sebesar 382.8. Dengan mengacu pada pengujian asumsi didalam analisis path, dimana uji statistik mengharapkan adanya nilai *Chi-square* yang berada dibawah *Chi-square* tabel dengan $DF\ 325 = 387.23$. Nilai tersebut menunjukkan hasil yang marginal maka dapat disimpulkan bahwa model pada pengujian ini dapat dikatakan sudah baik, atau dengan kata lain dapat diartikan bahwa dengan nilai *Chi-square* yang kecil maka akan menghasilkan sebuah tingkat signifikansi > 0.05 dan mengindikasikan

tidak adanya perbedaan yang signifikan antara matrik kovarians data dan matrik kovarians yang diestimasi, sehingga dapat dikatakan bahwa dengan modifikasi yang telah dilakukan telah menghasilkan variabel-variabel didalam model yang baik. Hasil akhir model keseluruhan dapat dilihat pada hasil perhitungan dibawah ini :

Tabel 5.27
HASIL PENGUJIAN MODEL MODIFIKASI KESELURUHAN DAN KESESUAIANNYA DENGAN KRITERIA *GOODNESS OF FIT INDICES*

Kriteria	<i>Cut-off value</i>	Hasil Model	Evaluasi Model
<i>Chi-Square</i>	387.23	382.8	Marginal
<i>Probability</i>	≥ 0.05	0.055	Baik
CMIN/DF	≤ 2.00	1.178	Baik
GFI	≥ 0.90	0.939	Baik
TLI	≥ 0.95	0.965	Baik
CFI	≥ 0.95	0.978	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0.041	Baik

Sumber : Lampiran 5 (Output AMOS)

Analisis berikutnya yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi signifikansi pengaruh antar variabel bebas, yaitu antara variabel kepuasan kerja dan *affective commitment* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung model dengan nilai t-tabel. Berikut pengujian signifikansi koefisien jalur yang menunjukkan hubungan kausal antar variabel yang disajikan pada Tabel 5.28.

Tabel 5.28

**LOADING FACTOR DAN CRITICAL RATIO KOEFISIEN JALUR
PENGARUH ANTAR VARIABEL**

Jalur	Koefisien	Estimate	S.E.	CR	Probability (p)	Keterangan
<i>Affective commitment</i> ← kepuasan kerja	0.864	0.644	0.124	5.205	0.000	Sig
OCB ← kepuasan kerja	-0.526	-0.303	0.167	-1.81	0.070	Tidak Sig
OCB ← <i>Affective commitment</i>	1.211	0.937	0.282	3.326	0.000	Sig

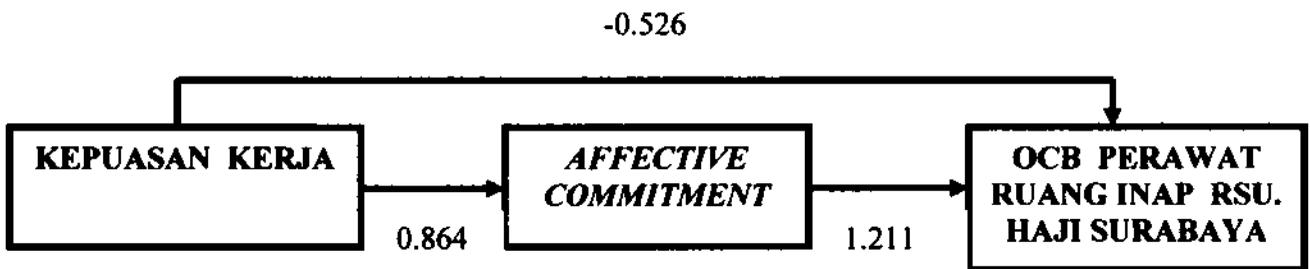
Sumber : Lampiran 5 (Output AMOS)

Tabel 5.28 dapat disimpulkan bahwa jalur yang signifikan, adalah kepuasan kerja terhadap *affective commitment*, hal ini dilakukan dengan menggunakan parameter pengujian *t-test* (Uji t) yakni perbandingan t-hitung model (*Critical ratio* atau CR) dengan nilai t-tabel. Kemudian dengan menggunakan *Degree of freedom* (DF) = 325 dan level alpha 0.05 didapat nilai t-tabel sebesar 1.65. Selain itu jalur yang terbukti signifikan adalah *affective commitment* terhadap OCB karena dengan melihat nilai *critical ratio* (t-hitung) dari masing-masing jalur yang lebih besar dari 1.65. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jalur yang memiliki hubungan kausal yang signifikan terhadap *organizational citizenship behaviors* (OCB) adalah *affective commitment*. Dan jalur kepuasan kerja memiliki hubungan kausal yang signifikan terhadap *affective commitment*.

5.2.4.5. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antar variabel / konstruk baik pengaruh langsung dan tidak langsung. Pengaruh langsung dapat didefinisikan sebagai koefisien dengan anak panah satu ujung, sedangkan pengaruh tidak langsung adalah pengaruh yang diakibatkan oleh variabel antara.

Besar nilai atas pengujian terhadap pengaruh langsung ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 5.5
BESAR NILAI PENGARUH LANGSUNG ANTAR VARIABEL

Dari gambar 5.5 tampak besarnya nilai masing-masing jalur yang secara langsung, kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap OCB sebesar -0.526 , tetapi pengaruh ini bersifat negatif sedangkan besarnya pengaruh langsung antara kepuasan kerja terhadap *affective commitment* dan pengaruh *affective commitment* terhadap OCB masing-masing bernilai 0.864 dan 1.211 dengan pengaruh yang positif. Selanjutnya untuk pengaruh yang secara tidak langsung dapat dilihat pada tabel di bawah ini dan disajikan secara lengkap dengan perbandingan nilai untuk pengaruh yang secara langsung.

Tabel 5.29
REKAP BESAR NILAI PENGARUH LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG ANTAR VARIABEL

Pengaruh	Variabel	Nilai
<i>Direct</i>	Kepuasan → <i>Affective</i>	0.864
	<i>Affective</i> → OCB	1.211
	Kepuasan → OCB	-0.526
<i>Indirect</i>	Kepuasan → <i>Affective</i> → OCB	1.047

Sumber : Lampiran 5 (Output AMOS)

Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB yang melalui variabel *affective commitment* mempunyai nilai sebesar 1.047 dengan pengaruh yang bersifat positif, karena pengaruh *indirect* lebih besar daripada pengaruh *direct* maka dapat disimpulkan bahwa OCB perawat rawat inap RSUD Haji Surabaya dapat muncul dengan adanya variabel kepuasan kerja dan *affective commitment*.

BAB VI

PEMBAHASAN

6.1. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis I

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 yang telah disampaikan pada Bab V dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan signifikan tidak terbukti dalam penelitian ini. Ini dapat dilihat dari nilai pengaruhnya sebesar -0.526 dan nilai *probability* 0.070, dimana dari nilai *probability* yang lebih besar dari 0.05 dikatakan tidak signifikan.

Hasil dari pengujian statistik melalui program AMOS 5.01 dapat menjelaskan bahwa kepuasan kerja yang sudah tercipta dalam diri perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya belum mampu menumbuhkan perilaku *extra-role* dalam diri perawat tersebut, dengan kalimat lain walaupun kepuasan kerja telah terwujud tetapi tidak mampu memicu timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) antar perawat. Menurut Somech (2004) selain faktor kepuasan kerja yang dapat menimbulkan OCB, terdapat faktor lain yaitu *task characteristics*, *organizational characteristics*, dan *leadership behavior*. Jadi OCB tidak dapat terwujud walaupun kepuasan kerja sudah dicapai.

Karakteristik tugas dapat diukur salah satunya dengan ada tidaknya variasi dalam pekerjaannya, menurut jawaban responden pada dimensi pekerjaan yang secara mental menantang hasil rata-rata jawaban responden 2,94 dan hasil ini lebih rendah dibandingkan dengan yang lain, walaupun jawaban responden ini masih masuk dalam kategori setuju. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variasi

pekerjaan perawat ruang inap RSUD. Haji Surabaya masih monoton, sehingga dari faktor ini bisa menghambat tercapainya OCB.

Selain karakteristik tugas ada faktor bentuk kepemimpinan dan karakteristik organisasi yang mempengaruhi OCB, akan tetapi karena dalam penelitian ini tidak menjadikan kedua faktor diatas menjadi tolak ukur terhadap variabel OCB maka tidak bisa menganalisa secara tepat faktor apa yang menjadi penghambat perilaku *extra-role* dalam diri perawat ruang inap RSUD. Haji Surabaya. Somech (2004) menyatakan bahwa bentuk kepemimpinan yang dikatakan ideal dan mampu menumbuhkan perilaku *extra-role* antar karyawan adalah *transformational leadership* sedangkan organisasi yang tidak banyak memiliki aturan (birokratis) juga bisa menciptakan atmosfer OCB antar karyawan.

6.2. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis II

Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis 2 yang telah disampaikan pada Bab V dapat diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment* dan signifikan terbukti karena berdasarkan hasil pengujian besar koefisien path secara tidak langsung lebih besar dari besar koefisien path secara langsung. Hal ini dapat dilihat dengan adanya hasil pengujian dengan koefisien path sebesar 1.047 dengan arah positif. Dan nilai *probability* 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 (berarti signifikan). Hal ini dapat diartikan bahwa tiap kenaikan satu unit *affective commitment* maka akan diikuti dengan naiknya *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 1.047.

Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap *affective commitment* dengan koefisien jalur sebesar 0.864 dengan arah yang positif. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kepuasan kerja sebesar satu satuan maka akan diikuti dengan meningkatnya variabel *affective commitment* sebesar 0.864

Dengan hasil yang diperoleh melalui besarnya pengaruh baik yang secara langsung maupun tidak langsung, dan hasilnya ternyata besar yang pengaruh secara tidak langsung maka dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian terhadap variabel kepuasan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya melalui *affective commitment* sebagai variabel *intervening*. Dengan kalimat lain, perilaku *extra-role* yang ditunjukkan oleh perawat ruang inap RSU Haji Surabaya dibentuk oleh pondasi yang kuat dari diri masing-masing untuk menjadi bagian dari Rumah Sakit dan terikat secara emosional, yang mana pondasi ini terbentuk karena terciptanya rasa puas akan lingkungan kerja di Rumah Sakit tersebut.

Terbentuknya *affective commitment* dari diri responden ini disebabkan karena kebanyakan jumlah responden yaitu sebesar 82 orang adalah wanita dan sisanya 24 orang laki-laki, kebanyakan pegawai wanita apabila sudah menemukan identitas dirinya dalam suatu organisasi ada perasaan enggan untuk berpindah lagi, terlebih lagi profesi perawat yang sangat cocok untuk pegawai wanita mengingat lebih terampil dan telaten dibandingkan perawat laki-laki. Cheng (2001) mengatakan bahwa profesi perawat sangat cocok untuk seorang perempuan.

Selain jenis kelamin, faktor lama kerja dan usia juga menjadi penyebab terbentuknya *affective commitment*. Lama kerja pada perawat ruang inap Rumah Sakit Haji Surabaya rata-rata berkisar 5 – 10 tahun dengan jumlah responden sebanyak 62 orang, sisanya lama kerja mencapai 10 – 15 tahun dengan jumlah responden 42 orang. Dengan lama kerja di atas 5 tahun, seorang pegawai dapat dikatakan sudah memiliki komitmen dengan organisasi atau tingkat loyalitas yang tinggi. Riset menunjukkan bahwa masa jabatan dalam organisasi berhubungan secara positif dengan komitmen organisasi (Meyer & Allen, 1997 dalam Chughtai & Zafar, 2006), walaupun penjelasan empiris menyatakan bahwa ada suatu link positif antara masa jabatan dan komitmen organisasi, hal ini masih belum jelas bagaimana link ini beroperasi. Menurut Meyer & Allen (1997), panjangnya individu melayani organisasi tertentu, dapat mengembangkan suatu ikatan emosional dengan organisasi, yang membuatnya sulit untuk meninggalkan pekerjaannya.

Sedangkan faktor usia responden yang hasilnya dengan umur < 25 tahun yang berjumlah 13 orang, umur 25 – 35 tahun berjumlah 61 orang, umur 36 – 45 tahun berjumlah 30 orang, dan sisanya < 45 tahun berjumlah 2 orang, dari banyaknya responden yang umurnya berkisar antara 25 – 35 tahun dapat menjadi faktor munculnya komitmen dari dalam diri karena dengan umur kisaran ini sangat rentan untuk mencari pekerjaan yang baru di organisasi yang lain, berbeda dengan usia yang kurang dari 25 tahun kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang baru lebih besar. Apalagi untuk responden yang usianya mencapai 36 – 45 tahun, komitmen yang terbentuk dari dalam diri terhadap organisasi sangat besar, pegawai dengan usia kisaran ini akan pikir-pikir lagi untuk mencari pekerjaan

yang baru mengingat persaingan yang sangat ketat dalam era globalisasi ini. Fenomena ini juga didukung oleh riset yang menunjukkan bahwa umur secara positif berhubungan dengan komitmen organisasi (Steers, 1997; Matheieu & Zajac, 1990; Angle & Perry, 1981 dalam Chughtai & Zafar, 2006). Satu penjelasan untuk hubungan ini adalah bahwa ada sedikit pilihan ketenagakerjaan tersedia untuk karyawan lebih tua dan karyawan lebih tua menyadari bahwa sisa – sisa waktunya yang berharga adalah lebih baik tinggal dalam organisasi.

6.3. Pembahasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Dalam analisis path, terdapat dua kategori pengaruh hubungan searah, yaitu pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung terhadap variabel endogen (Y). Dalam model penelitian ini besar nilai pengaruh langsung variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) sebesar -0.526, artinya semakin tinggi nilai kepuasan kerja, maka semakin rendah *organizational citizenship behavior* (OCB). Pengaruh tersebut kecil karena nilai signifikansi koefisien tersebut lebih besar dari $\alpha=5\%$ yaitu $0.070 > 0.05$.

Pengaruh tidak langsung variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (Y) melalui *affective commitment* (Z) mempunyai nilai sebesar 1.211, yang artinya semakin tinggi nilai kepuasan kerja, maka semakin tinggi *affective commitment* dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Pengaruh tersebut cukup besar karena nilai signifikansi koefisien tersebut lebih kecil dari $\alpha=5\%$ yaitu $0.000 < 0.05$.

Dilihat dari lebih besarnya nilai pengaruh *indirect* daripada pengaruh *direct*, maka disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan pada *organizational*

citizenship behavior (OCB) perawat rawat inap RSUD Haji Surabaya dapat dimunculkan dengan kepuasan kerja yang melalui variabel intervening *affective commitment*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kim *et al* (1996) dalam Cheng (2001) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja serta komitmen organisasional dapat memicu munculnya perilaku *extra-role*. Dengan adanya emosional, identifikasi dan keterlibatan perawat di dalam suatu rumah sakit. Dapat menimbulkan perasaan untuk memiliki hasrat yang kuat untuk tetap komitmen pada rumah sakit karena ada kesamaan atau kesepakatan antara nilai-nilai personal individu dengan organisasi, setelah *affective commitment* pada diri diri perawat terhadap rumah sakit dapat dibangun dengan sendirinya dapat memunculkan perilaku-perilaku *extra role* atau OCB yang dilakukan secara sukarela.

BAB VII

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada tujuan penelitian, hipotesis dan kerangka berpikir, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan signifikan “ tidak terbukti kebenarannya dalam penelitian ini, hal ini didasarkan pada probabilitas 0.070 yang lebih besar dari 0.05, dan besarnya koefisien path -0.526.
2. Hipotesis yang menyatakan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel *affective commitment* dan signifikan” terbukti kebenarannya dalam penelitian ini, hal ini didasarkan pada koefisien path secara tidak langsung 1.047.

7.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya kepuasan kerja lebih diperhatikan terutama dalam hal insentif, yaitu dengan pemberian besarnya insentif yang sesuai dengan beban kerja

2. Selain faktor insentif juga diperlukan variasi tugas dalam pekerjaan perawat ruang inap sehingga tidak ada persepsi monoton dalam diri karyawan tersebut.
3. Untuk lebih meningkatkan komitmen dalam diri perawat pihak manajemen RS bisa memicu tumbuhnya perasaan bahwa permasalahan rumah sakit merupakan permasalahan karyawan juga yang perlu diselesaikan bersama dengan cara saling bekerja sama antar karyawan dengan tujuan menghasilkan kinerja yang lebih baik.
4. Memberikan pengertian-pengertian kepada perawat ruang inap untuk mau secara sukarela tiba lebih awal di tempat kerja agar bisa memulai tugas lebih awal.
5. Untuk penelitian yang mendatang perlu kiranya diteliti faktor-faktor yang dapat mewujudkan perilaku *extra-role* seperti: *task characteristics*, *organizational characteristics*, dan *leadership behaviors*, sehingga Rumah Sakit dapat *survive* dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S, 1997, *Manajemen Rumah Sakit*, Jakarta: Pustaka Harapan.
- As'ad, M, 1991, *Psikologi Industri*, Edisi Keempat, Yogyakarta: Liberty.
- Berg, J & Baron, A.R, 2003, *Behavior in Organization (Understanding and Managing The Human Side of Work)*, Eight Edition, New Jersey, Prentice Hall.
- Bolon, S, 1997, Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employee:A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Hospital & Health Administration*, Summer 1997 v42 n2 p221 (21).
- Cheng-I-Chu, 2001, Clarification of The Antecedents of Hospital Nurses Organizational Citizenship Behavior-An Example From Taiwan Regional Hospital, *Journal of Nursing Research*, Vol 13, Number 4.
- Currivan, Douglas B, 1999, The Causal Order Of Job Satisfaction And Organization Commitment In Models Of Employees Turnover, *Journal of HRS Review*, Volume 9, Nomor 4. 495 – 524.
- Chughtai, A.A & Zafar, S, 2006, Journal of Antecedents And Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University Teachers. *Journal of HRM Research*, Volume 11, Number 1, p 39 – 64.
- Davis, K, 1985, *Human Behavior At Work Organizational Behavior*, New Delhi, Mc-Graw Hill Publishing.
- Dessler, G, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Elex Media Kompetindo.
- Drimmer, L, 1998, Job Stress: An Investigation of Professional and Organizational Commitment as Moderator and Relationship to Organizational Citizenship Behavior, *Disertation*, Cleveland State University.
- Hardiningtyas, H, 2004, Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Budaya Organisasi Terhadap OCB Pegawai PT. Pelabuhan Indonesia III. *Tesis*, Surabaya, Universitas Airlangga.
- Fahrudin. J. Pareke, 2004, Dimensionalisasi Di Luar Peran Kerja (Extra-Role), *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* Vol. 11 No.2, September 2004.

- Feldman, GD & Arnold, J, 1983, *Managing Individual And Group Behavior In Organization*, Tokyo : Mc-Graw Hill Book Company.
- Ferdinand, A, 2006, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gautam, T, 2005, Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment In Nepal, *Asian Journal of Social Psychology* 8: 305-314.
- Ghozali, I., 2002, *Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Gibson., James, L, Ivancevich & John M Donnelly, Jr., 1997, *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*, Jakarta : Binarupa Aksara.
- Glueck, WF., 1989, *Strategic Manajement And Business Policy*, Edisi Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Gouzali, S, 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Gunung Agung.
- Handoko, T., 1992, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Hadi, Sutrisno., 1992, *Metodologi Research*, Jilid 1,2,3, Edisi 23, Yogyakarta : Andi Offset.
- Hasanbasri, M., 2007, Hubungan Kepuasan dan Komitmen Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Di Politehnik Kesehatan Banjarmasin, *Working Paper Series*, No. 2, Januari 2007 ,Yogyakarta. UGM.
- Hasibuan, S.P., 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara-Jakarta.
- Indrawijaya, 1986, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru
- Luthans, F., 1998, *Organizational Behavior*, Eighth Edition, The McGraw Hill Companies.
- Marseto, D.S., 2004, Komitmen Karyawan Pada Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Dharma Lautan Utama Surabaya, *Tesis*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Martoyo, S, 1994, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPFE, Yogyakarta.

- Maulidah, 2006, Pengaruh Pelayanan Perawat Ruang Inap Kelas VIP Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Surabaya Internasional, *Skripsi*, Akademi Keperawatan Budi Mulia, Surabaya.
- Middleton, B.S, 1999, The Relationship of Cognitive Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in A Military Organization, *Disertation*, Denton, Texas.
- Moenir, A.S, 1990, *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, 2003. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pigors, P & Charles, A.M, 1984, *Personell Administration, A Point of View and Method*, Ninth Edition, Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Robbins, S. P, 1996, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Seniati, A.L.N., 2001, Hubungan Antara Persepsi, Diskrepansi Harapan-Persepsi dan Komitmen Karyawan dalam Pengelolaan SDM Organisasi, *Jurnal Pengembangan Kualitas SDM dan Perspektif*, Depok, Bagian Psikologi Industri Organisasi Fakultas Psikologi UI.
- Singgih.S, 2002, *Riset Pemasaran*, Jakarta: Penerbit PT. Elex Medi Komputindo.
- Somech Anit, Exploring OCB An Organizational Perspective: The Relationship Between Organizational Learning And OCB, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol 77, Pg.281. Sep 2004.
- Steers, R., 1985, *Efektifitas Organisasi: Suatu Perilaku*, Cetakan Kedua, Edisi Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S., 1996, *Using Multivariate Statistic* (Third ed), New York: Harpoer Collings College Publishers.
- Todd, S., 2003, A Causal Model Depicting The Influence of Selected task and Employee variabel on Organizational Citizenship Behavior, *Disertation*, The Florida State University.
- Van Dyne L., Cummings, L.L., & McLean Parks, J., 1995, Extra-Role Behaviors:In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (a Bridge Over Muddied Waters),*Journal of Research in Organizational Behavior*, Vol 17, Number 215 – 285.
- Zainuddin Sri Kunjoro., 2002, Komitmen Organisasi, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta, 25 Juli 2002.

KUISIONER

(Untuk Perawat Ruang Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya)

Eko Wiciptoningsih
090515620-M
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia
Universitas Airlangga Surabaya
2007



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bapak/Ibu/ Rekan yang saya hormati

Saya mahasiswa S-2 Universitas Airlangga yang sedang mengadakan penelitian Thesis, dengan penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Perawat Ruang Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Dengan *Affective Commitment* Sebagai Variabel *Intervening***" meminta bantuan dan kesediaan Saudara untuk mengisi lembar kuisioner yang telah disediakan.

Hasil kuisioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata.

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan identitas pribadi Saudara sebagai perawat Ruang Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Isi dan Silanglah jawaban yang menurut Saudara paling sesuai

1. Nama :
2. Ruang Bagian :
3. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Usia :
 - a. Kurang dari 25 tahun
 - b. Antara 25-35
 - c. Antara 36-45 tahun
 - d. Lebih dari 45 tahun
5. Penghasilan :
 - a. Antara Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000
 - b. Antara Rp. 1.600.000 – Rp. 2.000.000
 - c. Diatas dari Rp. 2.000.000
6. Lama Kerja :
 - a. Antara 5 – 10 tahun
 - b. Antara 10 – 15 tahun
 - c. Diatas 15 tahun

Sebelum Saudara mengisi lembar kuisioner yang telah disediakan, saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan, perhatian, dan kerjasamanya yang baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PERTANYAAN I

Petunjuk:

Berikut ini terdapat pertanyaan tentang tindakan atau perilaku sehari-hari yang mungkin pernah Saudara lakukan di tempat Saudara bekerja. Baca dengan teliti setiap pertanyaan kemudian berilah jawaban dengan tanda silang (x) pada kolom yang tersedia.

Alternatif jawaban ada 4, yaitu:

- 1 = Tidak pernah melakukan sama sekali
- 2 = Hampir tidak pernah melakukan
- 3 = Sering melakukan
- 4 = Sangat sering melakukan

No		TPM	HTPM	SM	SSM
1	Seringkali saya mau membantu tugas rekan kerja yang <i>over-load</i> .				
2	Seringkali saya bersedia menggantikan tugas rekan kerja yang sedang istirahat.				
3	Dengan sukarela saya mau membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya.				
4	Jika diminta, dengan sukarela saya bersedia untuk menggantikan rekan kerja yang tidak masuk.				
5	Lebih baik bekerja dari pada mencari alasan untuk tidak masuk.				
6	Dengan sukarela saya mau tiba lebih awal di tempat kerja sehingga bisa memulai tugas lebih awal.				
7	Tidak menghabiskan waktu dengan pembicaraan-pembicaraan di luar masalah pekerjaan pada jam kerja dengan rekan sekerja.				
8	Secara sukarela saya mau menghadiri rapat, pertemuan, dan acara-acara rumah sakit tepat waktu.				
9	Seringkali saya membaca dan memperhatikan pengumuman-pengumuman dari atasan.				
10	Dengan cepat saya mengetahui dan tanggap informasi terbaru tentang rumah sakit.				
11	Saya bersedia menyelesaikan semua tugas dengan baik dan tidak menggerutu.				
12	Jarang sekali membicarakan hal-hal yang buruk tentang rumah sakit.				
13	Tidak membesar-besarkan masalah di luar proporsinya dengan rekan kerja.				
14	Saya bersedia mendiskusikan permasalahan yang muncul dengan rekan kerja.				
15	Bersedia menjadi tempat bertanya rekan sekerja dalam menyelesaikan tugasnya.				
16	Saya bersedia membantu rekan kerja dalam menghadapi perubahan-perubahan sistim kerja yang terjadi.				

PERTANYAAN II

Petunjuk:

Berikut ini terdapat beberapa pertanyaan tentang sikap terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Saudara diminta untuk mengisi masing-masing pertanyaan dengan memberikan tanda silang (x) yang dapat menggambarkan kepuasan kerja dan komitmen Saudara sebagai perawat ruang inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Alternatif jawaban ada 4, yaitu:

- 1 = Sangat tidak setuju
 2 = Tidak setuju
 3 = Setuju
 4 = Sangat setuju

No		STS	TS	S	SS
1	Pekerjaan saya saat ini sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.				
2	Atasan memberikan kebebasan kepada saya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan saya.				
3	Variasi dalam tugas pekerjaan saya sesuai dengan yang saya inginkan.				
4	Kemudahan mendapatkan alat-alat medis di ruangan kerja saya.				
5	Tersedianya penunjang alat-alat medis di ruangan tempat saya bekerja, seperti: oksigen sentral dan alat-alat pertolongan pertama pada keadaan henti nafas dan henti jantung.				
6	Tersedianya kelengkapan peralatan keamanan dan keselamatan kerja yang dapat membantu kelancaran saya dalam bekerja.				
7	Kebijakan sistim promosi dilakukan secara objektif dan transparan.				
8	Pimpinan memberikan penghargaan yang lebih kepada karyawan yang berprestasi.				
9	Pimpinan memberikan kesempatan kepada saya untuk menambah kemampuan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan.				
10	Setiap karyawan diberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dalam posisi yang lebih tinggi.				
11	Pemberian kompensasi yang berupa insentif diberikan tepat waktu.				
12	Besarnya insentif yang diterima sudah sesuai dengan hasil kerja				
13	Adanya rasa saling menghormati antar karyawan.				
14	Saya sangat menikmati suasana hubungan kerja antar teman.				
15	Saya menjalin hubungan yang baik dengan atasan.				
16	Rekan kerja mau meluangkan waktu untuk bertukar pikiran tentang problem pekerjaan.				
17	Saya merasa betah bekerja di rumah sakit ini				
18	Saya berharap dapat menjadi perawat sampai saya pensiun di RS ini				
19	Ada perasaan berat dalam diri saya jika tidak masuk kerja				
20	Dalam bekerja saya berusaha semaksimal mungkin				
21	Saya bangga menceritakan pada orang lain bahwa saya bekerja di rumah sakit ini				
22	Saya menganggap apapun permasalahan rumah sakit merupakan permasalahan saya				

No	PEKERJAAN			KONDISI KERJA			GANJARAN YANG PANTAS						REKAN KERJA			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
1	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
5	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	2	2	4	4	4	1	2	4	3	1	1	4	4	3	3
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3
18	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
19	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
23	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
24	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
25	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
26	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
28	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
30	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3
31	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3
32	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
33	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
34	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3
35	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
37	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
39	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
40	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
41	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
42	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
45	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
46	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3

47	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
49	2	3	1	4	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3
50	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2
53	3	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
54	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
55	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3
56	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
57	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
60	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
61	1	3	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	3
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3
66	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4
68	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
70	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
72	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3

95	3	3	3	4	4	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
106	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Affective Commitmet					
	1	2	3	4	5	6
1	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	3	4	2
4	3	3	3	3	2	3
5	2	2	3	3	3	2
6	3	3	2	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3
11	3	2	3	3	3	2
12	2	2	2	3	2	2
13	2	2	3	3	3	2
14	3	2	3	3	3	3
15	2	3	3	3	2	3
16	2	3	3	3	3	2
17	3	4	3	3	4	2
18	3	3	4	3	3	3
19	2	2	3	3	3	3
20	2	2	3	3	3	2
21	4	3	3	3	3	2
22	4	2	4	3	3	2
23	4	2	4	3	3	2
24	2	4	3	3	3	3
25	3	3	2	4	3	3
26	3	3	2	4	3	3
27	3	3	2	3	3	3
28	2	3	3	3	3	3
29	3	3	2	4	3	3
30	4	3	4	3	3	2
31	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	3	3	2
33	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3
35	3	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	2	3
37	3	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	2	3
39	4	1	3	4	3	4
40	3	2	3	3	3	2
41	3	3	3	3	3	2
42	3	2	3	3	3	1
43	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3
46	2	2	4	4	3	2

47	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	2
49	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3
51	3	3	3	4	3	3
52	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	2	4	4
54	4	4	2	4	4	4
55	3	2	3	3	3	2
56	3	3	3	3	3	3
57	3	4	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	3
61	3	3	4	4	3	3
62	3	3	4	4	3	3
63	3	3	4	4	4	3
64	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	1	3
66	4	4	4	4	3	3
67	4	4	4	4	3	2
68	3	3	3	3	2	2
69	4	4	3	3	4	2
70	4	4	2	3	1	1
71	3	3	3	3	2	3
72	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	1	4
76	4	4	4	4	1	4
77	4	4	4	4	1	4
78	4	4	4	4	1	4
79	4	4	4	4	1	4
80	4	3	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	1	4
83	4	4	4	4	1	4
84	4	4	4	4	1	4
85	4	4	4	4	1	4
86	4	4	4	4	1	4
87	4	4	4	4	1	4
88	4	4	4	4	1	4
89	4	4	3	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3

95	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3
106	3	2	3	3	3	3

No	<i>Altruisme</i>				<i>Conscientiousness</i>			<i>Civic virtue</i>			<i>Sportsmanship</i>			<i>Courtesy</i>		
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3
4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
5	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	1	3	3	3
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3
24	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3
25	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3
26	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3
27	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3
28	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3
30	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
32	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2
36	3	4	4	4	4	1	2	1	2	2	3	4	3	3	2	3
37	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2
38	3	3	4	1	2	1	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2
39	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
40	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
41	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4
42	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3

47	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	1	3	4	4
52	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3
53	4	1	4	1	4	4	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3
54	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3
55	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
57	3	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	2	2	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3
60	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3
62	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
63	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3

95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
106	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	24	22.6	22.6	22.6
	Perempuan	82	77.4	77.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	13	12.3	12.3	12.3
	25 - 35 tahun	61	57.5	57.5	69.8
	36 - 45 tahun	30	28.3	28.3	98.1
	> 45 tahun	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 1.000.000 - Rp. 1.500.000	98	92.5	92.5	92.5
	Rp. 1.600.000 - Rp. 2.000.000	8	7.5	7.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Lama Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 - 10 tahun	62	58.5	58.5	58.5
	10 - 15 tahun	42	39.6	39.6	98.1
	> 15 tahun	2	1.9	1.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Lampiran 4

Validitas dan

Reliabilitas

Frequency Table

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	2	1.9	1.9	2.8
	3.00	74	69.8	69.8	72.6
	4.00	29	27.4	27.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.9	1.9	1.9
	2.00	12	11.3	11.3	13.2
	3.00	67	63.2	63.2	76.4
	4.00	25	23.6	23.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.9	1.9	1.9
	2.00	29	27.4	27.4	29.2
	3.00	51	48.1	48.1	77.4
	4.00	24	22.6	22.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	20	18.9	18.9	18.9
	3.00	53	50.0	50.0	68.9
	4.00	33	31.1	31.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	14	13.2	13.2	13.2
	2.00	20	18.9	18.9	32.1
	3.00	46	43.4	43.4	75.5
	4.00	26	24.5	24.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.8	2.8	2.8
	2.00	25	23.6	23.6	26.4
	3.00	44	41.5	41.5	67.9
	4.00	34	32.1	32.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.9	1.9	1.9
	2.00	15	14.2	14.2	16.0
	3.00	61	57.5	57.5	73.6
	4.00	28	26.4	26.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	21	19.8	19.8	20.8
	3.00	52	49.1	49.1	69.8
	4.00	32	30.2	30.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.8	2.8	2.8
	2.00	19	17.9	17.9	20.8
	3.00	52	49.1	49.1	69.8
	4.00	32	30.2	30.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.8	2.8	2.8
	2.00	22	20.8	20.8	23.6
	3.00	49	46.2	46.2	69.8
	4.00	32	30.2	30.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	19	17.9	17.9	18.9
	3.00	58	54.7	54.7	73.6
	4.00	28	26.4	26.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.9	1.9	1.9
	2.00	29	27.4	27.4	29.2
	3.00	52	49.1	49.1	78.3
	4.00	23	21.7	21.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	67	63.2	63.2	65.1
	4.00	37	34.9	34.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	75	70.8	70.8	72.6
	4.00	29	27.4	27.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	2.8	2.8	2.8
	3.00	77	72.6	72.6	75.5
	4.00	26	24.5	24.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

x16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	86	81.1	81.1	82.1
	4.00	19	17.9	17.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

z1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	10	9.4	9.4	9.4
	3.00	66	62.3	62.3	71.7
	4.00	30	28.3	28.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

z2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	15	14.2	14.2	15.1
	3.00	64	60.4	60.4	75.5
	4.00	26	24.5	24.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

z3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	7.5	7.5	7.5
	3.00	68	64.2	64.2	71.7
	4.00	30	28.3	28.3	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

z4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	.9	.9	.9
	3.00	74	69.8	69.8	70.8
	4.00	31	29.2	29.2	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

z5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	14	13.2	13.2	13.2
	2.00	11	10.4	10.4	23.6
	3.00	70	66.0	66.0	89.6
	4.00	11	10.4	10.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

z6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.9	1.9	1.9
	2.00	22	20.8	20.8	22.6
	3.00	66	62.3	62.3	84.9
	4.00	16	15.1	15.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	5.7	5.7	5.7
	3.00	73	68.9	68.9	74.5
	4.00	27	25.5	25.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	5	4.7	4.7	5.7
	3.00	82	77.4	77.4	83.0
	4.00	18	17.0	17.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	1.9	1.9	1.9
	3.00	78	73.6	73.6	75.5
	4.00	26	24.5	24.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	5.7	5.7	5.7
	2.00	5	4.7	4.7	10.4
	3.00	70	66.0	66.0	76.4
	4.00	25	23.6	23.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	2.8	2.8	2.8
	2.00	6	5.7	5.7	8.5
	3.00	68	64.2	64.2	72.6
	4.00	29	27.4	27.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	4.7	4.7	4.7
	2.00	13	12.3	12.3	17.0
	3.00	69	65.1	65.1	82.1
	4.00	19	17.9	17.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	15	14.2	14.2	14.2
	2.00	21	19.8	19.8	34.0
	3.00	66	62.3	62.3	96.2
	4.00	4	3.8	3.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.9	.9	.9
	2.00	11	10.4	10.4	11.3
	3.00	73	68.9	68.9	80.2
	4.00	21	19.8	19.8	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	4.7	4.7	4.7
	3.00	78	73.6	73.6	78.3
	4.00	23	21.7	21.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	12	11.3	11.3	11.3
	3.00	77	72.6	72.6	84.0
	4.00	17	16.0	16.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	10.4	10.4	10.4
	3.00	75	70.8	70.8	81.1
	4.00	20	18.9	18.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	14	13.2	13.2	13.2
	2.00	47	44.3	44.3	57.5
	3.00	35	33.0	33.0	90.6
	4.00	10	9.4	9.4	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	21	19.8	19.8	19.8
	2.00	32	30.2	30.2	50.0
	3.00	47	44.3	44.3	94.3
	4.00	6	5.7	5.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	6.6	6.6	6.6
	3.00	74	69.8	69.8	76.4
	4.00	25	23.6	23.6	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	3.8	3.8	3.8
	2.00	3	2.8	2.8	6.6
	3.00	82	77.4	77.4	84.0
	4.00	17	16.0	16.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

y16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	7.5	7.5	7.5
	3.00	82	77.4	77.4	84.9
	4.00	16	15.1	15.1	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Validitas Kepuasan Kerja (Putaran 1)

Correlations

		Total
x1	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x2	Pearson Correlation	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x3	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x4	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x5	Pearson Correlation	.011
	Sig. (2-tailed)	.907
	N	106
x6	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x7	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x8	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x9	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x10	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x11	Pearson Correlation	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x12	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x13	Pearson Correlation	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x14	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x15	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x16	Pearson Correlation	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas Affective Commitment (Putaran 1)**Correlations**

		Total
z1	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z2	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z3	Pearson Correlation	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z4	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z5	Pearson Correlation	.020
	Sig. (2-tailed)	.841
	N	106
z6	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas OCB (Putaran 1)

Correlations

		Total
y1	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y2	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y3	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y4	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y5	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y6	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y7	Pearson Correlation	-.174
	Sig. (2-tailed)	.075
	N	106
y8	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y9	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y10	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y11	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y12	Pearson Correlation	-.433**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y13	Pearson Correlation	.003
	Sig. (2-tailed)	.977
	N	106
y14	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y15	Pearson Correlation	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y16	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas Kepuasan Kerja (Putaran 2)

Correlations

		Total
x1	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x2	Pearson Correlation	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x3	Pearson Correlation	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x4	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x6	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x7	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x8	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x9	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x10	Pearson Correlation	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x11	Pearson Correlation	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x12	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x13	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x14	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x15	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
x16	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas Affective Commitment (Putaran 2)

Correlations

		Total
z1	Pearson Correlation	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z2	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z3	Pearson Correlation	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z4	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
z6	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas OCB (Putaran 2)**Correlations**

		Total
y1	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y2	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y3	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y4	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y5	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y6	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y8	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y9	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y10	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y11	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y13	Pearson Correlation	-.110
	Sig. (2-tailed)	.262
	N	106
y14	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y15	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y16	Pearson Correlation	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Validitas OCB (Putaran 3)**Correlations**

		Total
y1	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y2	Pearson Correlation	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y3	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y4	Pearson Correlation	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y5	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y6	Pearson Correlation	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y8	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y9	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y10	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y11	Pearson Correlation	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y14	Pearson Correlation	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y15	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106
y16	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	106

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability Kepuasan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	43.3679	40.997	.539	.911
x2	43.5189	40.766	.449	.914
x3	43.6887	40.178	.433	.915
x4	43.4811	39.014	.618	.908
x6	43.5755	36.875	.737	.904
x7	43.5189	38.614	.677	.906
x8	43.5189	37.871	.722	.905
x9	43.5377	38.327	.626	.908
x10	43.5660	37.848	.660	.907
x11	43.5377	38.575	.679	.906
x12	43.6981	38.518	.626	.908
x13	43.2736	40.810	.587	.910
x14	43.3491	40.496	.686	.908
x15	43.3868	40.487	.689	.907
x16	43.4340	41.029	.722	.908

Reliability Affective Commitment

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
z1	12.4811	2.900	.632	.693
z2	12.5849	2.797	.594	.706
z3	12.4623	3.203	.489	.743
z4	12.3868	3.382	.519	.737
z6	12.7642	2.982	.485	.748

Reliability OCB

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	37.2075	22.585	.599	.904
y2	37.3019	22.822	.585	.905
y3	37.1792	23.196	.545	.907
y4	37.3302	21.880	.518	.910
y5	37.2453	22.015	.559	.907
y6	37.4434	20.668	.733	.899
y8	37.3302	21.766	.690	.901
y9	37.2358	22.411	.692	.901
y10	37.3585	22.556	.606	.904
y11	37.3208	22.734	.551	.906
y14	37.2358	22.163	.689	.901
y15	37.3491	21.448	.751	.898
y16	37.3302	22.166	.777	.898

Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
y5.3	2	4	0,242	1,016	1,337	2,809
y5.2	1	4	-1,164	-4,892	4,399	9,245
y5.1	2	4	0,181	0,76	0,169	0,355
y4.1	2	4	0,076	0,321	0,394	0,827
y3.3	2	4	0,061	0,258	0,644	1,353
y3.2	2	4	0,395	1,658	0,468	0,983
y3.1	1	4	-0,296	-1,245	1,113	2,339
y2.2	1	4	-0,776	-3,26	1,231	2,588
y2.1	1	4	-0,795	-3,34	1,904	4,001
y1.4	1	4	-1,059	-4,451	2,067	4,344
y1.3	2	4	0,715	3,004	-0,077	-0,162
y1.2	1	4	-0,248	-1,043	3,124	6,566
y1.1	2	4	0,202	0,848	0,013	0,027
z1	2	4	-0,057	-0,242	-0,331	-0,695
z2	1	4	-0,292	-1,226	0,137	0,288
z3	2	4	0,013	0,053	-0,253	-0,532
z4	2	4	0,69	2,899	-0,818	-1,719
z6	1	4	-0,312	-1,311	0,348	0,732
x4.4	2	4	1,306	5,491	1,05	2,207
x4.3	2	4	0,55	2,313	0,039	0,081
x4.2	2	4	0,592	2,489	-0,41	-0,861
x4.1	2	4	0,286	1,204	-0,958	-2,014
x3.6	1	4	-0,118	-0,496	-0,603	-1,267
x3.5	1	4	-0,259	-1,089	-0,341	-0,717
x3.4	1	4	-0,413	-1,738	-0,441	-0,927
x3.3	1	4	-0,488	-2,049	-0,194	-0,407
x1.1	1	4	-0,196	-0,822	1,977	4,155
x1.2	1	4	-0,502	-2,108	0,897	1,886
x1.3	1	4	-0,123	-0,518	-0,649	-1,363
x2.1	2	4	-0,171	-0,717	-0,941	-1,977
x2.3	1	4	-0,362	-1,523	-0,702	-1,475
x3.1	1	4	-0,459	-1,928	0,285	0,599
x3.2	1	4	-0,278	-1,169	-0,639	-1,344
Multivariate					450,344	48,235

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
53	81,941	0	0,001
54	79,695	0	0
39	78,409	0	0
61	78,277	0	0
12	69,269	0	0
65	67,989	0	0
17	66,935	0	0
36	66,604	0	0
85	65,978	0,001	0
24	62,897	0,001	0
55	62,48	0,001	0
63	62,181	0,002	0
70	61,815	0,002	0
30	61,45	0,002	0
22	58,996	0,004	0
52	58,962	0,004	0
28	58,735	0,004	0
49	58,497	0,004	0
106	58,296	0,004	0
62	57,983	0,005	0
47	56,723	0,006	0
31	56,092	0,007	0
57	55,716	0,008	0
71	53,695	0,013	0
75	53,689	0,013	0
67	53,553	0,013	0
3	51,892	0,019	0
6	51,233	0,022	0
69	50,685	0,025	0
34	48,489	0,04	0
46	48,384	0,041	0
14	46,704	0,057	0
29	45,339	0,075	0
66	43,513	0,104	0
18	43,454	0,105	0
68	42,581	0,123	0
40	42,524	0,124	0
27	42,497	0,124	0
20	42,159	0,132	0
51	42,088	0,133	0
11	41,775	0,141	0
45	40,901	0,162	0
23	40,079	0,185	0
33	39,42	0,205	0
19	39,18	0,212	0
80	35,857	0,336	0,022
44	34,998	0,373	0,083
32	34,595	0,392	0,117
25	34,545	0,394	0,091
89	33,805	0,428	0,211
5	32,826	0,476	0,494

26	31,361	0,549	0,903
41	31,192	0,557	0,9
42	30,242	0,605	0,982
38	29,254	0,654	0,999
37	29,254	0,654	0,997
35	29,254	0,654	0,995
21	28,466	0,692	0,999
4	26,664	0,774	1
1	26,175	0,795	1
60	26,125	0,797	1
58	25,381	0,826	1
59	25,381	0,826	1
13	25,268	0,83	1
72	24,772	0,848	1
15	24,691	0,851	1
43	24,187	0,868	1
95	21,779	0,932	1
94	21,779	0,932	1
64	20,572	0,955	1
90	20,036	0,963	1
7	18,246	0,982	1
50	18,121	0,983	1
9	17,638	0,987	1
92	16,585	0,992	1
10	16,092	0,994	1
96	15,937	0,995	1
16	14,887	0,997	1
56	14,178	0,998	1
48	12,046	1	1
2	8,609	1	1
88	7,909	1	1
87	7,909	1	1
86	7,909	1	1
84	7,909	1	1
83	7,909	1	1
82	7,909	1	1
79	7,909	1	1
78	7,909	1	1
77	7,909	1	1
76	7,909	1	1
105	3,704	1	1
104	3,704	1	1
103	3,704	1	1
102	3,704	1	1
101	3,704	1	1
100	3,704	1	1
99	3,704	1	1
98	3,704	1	1
97	3,704	1	1

x3.4	0,05	0,03	0,13	0,09	0,12	0,11	0,04	0,07	0,13	0,12	0,11	0,17	0,13	0,08	0,16	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,19	0,29	0,62									
x3.3	0,07	0,07	0,13	0,11	0,13	0,16	0,09	0,07	0,05	0,14	0,15	0,19	0,12	0,09	0,13	0,1	0,16	0,17	0,16	0,18	0,13	0,23	0,47	0,59									
x1.1	0,1	0,1	0,09	0,09	0,12	0,11	0,13	0,09	0,11	0,1	0,13	0,1	0,12	0,13	0,08	0,1	0,15	0,09	0,08	0,11	0,12	0,1	0,13	0,18	0,19	0,28							
x1.2	0,06	0,02	0,08	0,11	0,09	0,06	0	-0	0,02	0,03	0,08	0,12	0,04	0,09	0,08	0,13	0,09	0,11	0,07	0,1	0,09	0,1	0,26	0,12	0,1	0,09	0,06	0,42					
x1.3	0,1	0,03	0,04	0,15	0,16	0,06	0,02	0,02	0,04	-0,1	0,09	0,07	0,05	0,13	0,14	0,17	0,08	0,19	0,1	0,14	0,12	0,07	0,29	0,1	0,08	0,09	0,1	0,32	0,57				
x2.1	0,06	-0	0,06	0,11	0,14	0,09	0,04	0,01	0,07	0,01	0,12	0,12	0,02	0,12	0,2	0,08	0,08	0,18	0,13	0,12	0,18	0,13	0,25	0,22	0,18	0,14	0,15	0,18	0,2	0,49			
x2.3	0,04	-0	0,05	0,16	0,14	0,16	0,05	0,04	0,05	0,01	0,16	0,11	0,13	0,18	0,13	0,11	0,12	0,13	0,17	0,19	0,21	0,2	0,23	0,27	0,5	0,45	0,21	0,11	0,16	0,3	0,67		
x3.1	0,01	-0	0,02	0,1	0,09	0,07	0,02	0,02	0,03	-0,1	0,09	0,06	0,07	0,16	0,13	0,11	0,09	0,19	0,13	0,16	0,13	0,14	0,26	0,34	0,26	0,21	0,14	0,13	0,17	0,21	0,29	0,47	
x3.2	0,03	0,01	0,11	0,09	0,14	0,13	0,07	0,06	-0	-0	0,14	0,1	0,09	0,17	0,15	0,07	0,03	0,17	0,16	0,17	0,14	0,13	0,3	0,33	0,34	0,29	0,15	0,13	0,13	0,29	0,36	0,31	0,53

Condition number = 387,469

Eigenvalues

4,441 1,708 1,038 .649 .557 401 .385 .347 .300 .277 .249 .225 .206 .187 .172 .166 .138 .131 .107 .090 .081 .075 .070 .062 .053 .049 .043 .037 .030 .026 .024 .018 .011

Determinant of sample covariance matrix = .000

Sample Correlations (Group number 1)

	y5.3	y5.2	y5.1	y4.1	y3.3	y3.2	y3.1	y2.2	y2.1	y1.4	y1.3	y1.2	y1.1	z1	z2	z3	z4	z6	x4.4	x4.3	x4.2	x4.1	x3.6	x3.5	x3.4	x3.3	x1.1	x1.2	x1.3	x2.1	x2.3	x3.1	x3.2					
y5.3	1																																					
y5.2	0,88	1																																				
y5.1	0,6	0,62	1																																			
y4.1	0,46	0,38	0,29	1																																		
y3.3	0,53	0,43	0,35	0,73	1																																	
y3.2	0,44	0,44	0,48	0,6	0,72	1																																
y3.1	0,57	0,64	0,58	0,41	0,55	0,56	1																															
y2.2	0,58	0,7	0,56	0,44	0,47	0,58	0,64	1																														
y2.1	0,55	0,5	0,39	0,29	0,23	0,24	0,42	0,51	1																													

y1.3	0,36	0,23	0,39	0,46	0,43	0,55	0,25	0,35	0,38	0,21	1																					
y1.2	0,54	0,41	0,44	0,36	0,38	0,48	0,3	0,31	0,3	0,49	0,56	1																				
y1.1	0,4	0,37	0,5	0,35	0,38	0,61	0,42	0,46	0,33	0,29	0,6	0,47	1																			
z1	0,29	0,3	0,45	0,43	0,53	0,55	0,49	0,39	0,2	0,15	0,44	0,23	0,34	1																		
z2	0,45	0,31	0,4	0,2	0,44	0,35	0,41	0,4	0,44	0,19	0,44	0,3	0,31	0,56	1																	
z3	0,37	0,34	0,43	0,54	0,61	0,46	0,36	0,36	0,19	-0,29	0,09	0,31	0,51	0,37	1																	
z4	0,42	0,39	0,38	0,36	0,37	0,41	0,44	0,35	0,41	0,39	0,27	0,4	0,31	0,42	0,36	0,35	1															
z6	0,36	0,29	0,32	0,27	0,32	0,32	0,37	0,34	0,33	0,2	0,42	0,38	0,39	0,34	0,45	0,26	0,43	1														
x4.4	0,53	0,45	0,4	0,46	0,6	0,53	0,48	0,36	0,3	0,12	0,46	0,34	0,43	0,55	0,53	0,43	0,45	0,42	1													
x4.3	0,39	0,37	0,31	0,45	0,53	0,54	0,46	0,42	0,22	0,15	0,38	0,19	0,36	0,6	0,46	0,4	0,44	0,34	0,75	1												
x4.2	0,38	0,32	0,28	0,47	0,52	0,51	0,41	0,4	0,36	0,14	0,38	0,25	0,29	0,54	0,48	0,47	0,48	0,32	0,71	0,71	1											
x4.1	0,29	0,32	0,36	0,52	0,51	0,54	0,36	0,41	0,21	0,11	0,37	0,24	0,36	0,58	0,32	0,62	0,4	0,21	0,61	0,6	0,78	1										
x3.6	0,26	0,12	0,14	0,35	0,5	0,31	0,13	0,19	0,01	-0,28	0,33	0,12	0,39	0,45	0,32	0,32	0,41	0,5	0,48	0,44	0,28	1										
x3.5	0,22	0,13	0,26	0,29	0,33	0,25	0,15	0,18	0,25	0,14	0,31	0,31	0,25	0,48	0,47	0,26	0,41	0,48	0,54	0,5	0,44	0,37	0,56	1								
x3.4	0,15	0,06	0,31	0,22	0,23	0,3	0,24	0,07	0,14	0,13	0,37	0,31	0,26	0,37	0,25	0,17	0,43	0,28	0,46	0,41	0,4	0,37	0,33	0,53	1							
x3.3	0,2	0,16	0,33	0,26	0,32	0,43	0,2	0,16	0,15	0,1	0,38	0,36	0,37	0,41	0,24	0,21	0,37	0,2	0,52	0,48	0,44	0,45	0,23	0,44	0,78	1						
x1.1	0,39	0,33	0,37	0,33	0,34	0,47	0,38	0,36	0,28	0,28	0,4	0,49	0,38	0,38	0,39	0,28	0,42	0,45	0,44	0,32	0,44	0,45	0,25	0,35	0,44	0,48	1					
x1.2	0,2	0,06	0,24	0,31	0,27	0,2	0,01	-0,04	0,07	0,25	0,39	0,12	0,23	0,19	0,37	0,29	0,27	0,27	0,31	0,3	0,29	0,55	0,26	0,2	0,18	0,16	1					
x1.3	0,28	0,08	0,11	0,37	0,4	0,17	0,04	0,03	0,09	-0,1	0,25	0,18	0,12	0,29	0,29	0,4	0,23	0,39	0,33	0,39	0,32	0,17	0,52	0,19	0,13	0,16	0,24	0,65	1			
z2.1	0,17	-0,15	0,3	0,37	0,27	0,09	0,03	0,15	0,02	0,38	0,35	0,06	0,29	0,44	0,2	0,24	0,4	0,47	0,38	0,53	0,37	0,48	0,45	0,34	0,27	0,41	0,4	0,38	1			
z2.3	0,09	-0,12	0,36	0,33	0,39	0,12	0,07	0,1	0,01	0,43	0,27	0,3	0,38	0,25	0,23	0,32	0,24	0,51	0,49	0,54	0,48	0,38	0,48	0,77	0,72	0,49	0,21	0,26	0,52	1		
z3.1	0,04	-0,1	0,07	0,26	0,25	0,21	0,06	0,05	0,08	-0,1	0,3	0,17	0,19	0,41	0,3	0,27	0,28	0,42	0,46	0,49	0,39	0,41	0,51	0,72	0,48	0,4	0,39	0,28	0,32	0,43	0,52	1
z3.2	0,09	0,01	0,28	0,22	0,36	0,36	0,16	0,12	-0,1	0,42	0,29	0,23	0,41	0,33	0,16	0,1	0,36	0,53	0,49	0,4	0,36	0,55	0,65	0,59	0,51	0,39	0,29	0,24	0,58	0,6	0,63	1

Condition number = 301,875

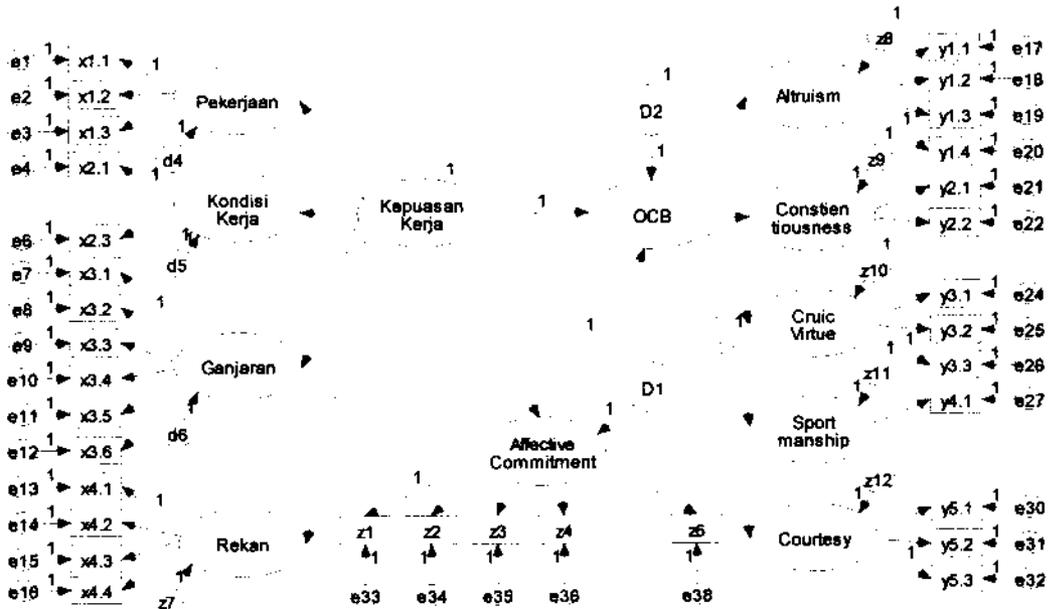
Eigenvalues

12.436 4.010 2.111 1.829 1.416 1.157 984.933 820.760 745.681 656.527 497.430 353.326 298.283 240.214 202.184 152.149 126.120 096.092 078.056 041

LAMPIRAN
STRUCTURAL EQUATION MODEL-One Step Approach

Gambar 1
STRUCTURAL EQUATION MODEL

PATH ANALYSIS
 Model Specification : One Step Approach - Base Model



Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	76	1463.748	485	.000	3.018
Saturated model	561	.000	0		
Independence model	33	3183.845	528	.000	6.030

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.063	.549	.478	.475
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.134	.176	.124	.165

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.540	.499	.637	.599	.631
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.919	.496	.580
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	978.748	867.548	1097.548
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2655.845	2481.726	2837.371

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	13.940	9.321	8.262	10.453
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	30.322	25.294	23.635	27.023

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.139	.131	.147	.000
Independence model	.219	.212	.226	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	1615.748	1688.537	1818.170	1894.170
Saturated model	1122.000	1659.296	2616.189	3177.189
Independence model	3249.845	3281.451	3337.738	3370.738

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	15.388	14.329	16.520	16.081
Saturated model	10.686	10.686	10.686	15.803
Independence model	30.951	29.293	32.680	31.252

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	39	41
Independence model	20	21

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	236	382.794	325	.055	1.178
Saturated model	561	.000	0		
Independence model	33	3183.845	528	.000	6.030

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.026	.939	.723	.486
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.134	.176	.124	.165

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.880	.805	.980	.965	.978
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.616	.542	.602
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	57.794	13.057	110.774
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2655.845	2481.726	2837.371

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	3.646	.550	.124	1.055
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	30.322	25.294	23.635	27.023

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.041	.020	.057	.808
Independence model	.219	.212	.226	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	854.794	1080.822	1483.365	1719.365
Saturated model	1122.000	1659.296	2616.189	3177.189
Independence model	3249.845	3281.451	3337.738	3370.738

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	8.141	7.715	8.645	10.294
Saturated model	10.686	10.686	10.686	15.803
Independence model	30.951	29.293	32.680	31.252

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	101	107
Independence model	20	21

Scalar Estimates

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (

			Estimate	S.E.	C.R.	P
affective_commitment	<—	kepuasan_kerja	0.644	0.124	5.205	***
OCB	<---	kepuasan_kerja	0.303	0.167	-1.81	0.07
OCB	<—	affective_commitment	0.937	0.282	3.326	***
x3.2	<—	kepuasan_kerja	1			
x3.1	<---	kepuasan_kerja	0.879	0.116	7.587	***
x2.3	<—	kepuasan_kerja	1.123	0.151	7.453	***
x2.1	<---	kepuasan_kerja	0.851	0.119	7.148	***
x1.3	<---	kepuasan_kerja	0.578	0.139	4.154	***
x1.2	<—	kepuasan_kerja	0.427	0.119	3.588	***
x1.1	<---	kepuasan_kerja	0.586	0.099	5.888	***
x3.3	<—	kepuasan_kerja	0.912	0.146	6.246	***
x3.4	<---	kepuasan_kerja	0.944	0.142	6.673	***
x3.5	<---	kepuasan_kerja	0.913	0.104	8.756	***
x3.6	<—	kepuasan_kerja	0.91	0.128	7.09	***
x4.1	<---	kepuasan_kerja	0.681	0.105	6.488	***
x4.2	<---	kepuasan_kerja	0.724	0.099	7.299	***
x4.3	<—	kepuasan_kerja	0.738	0.093	7.922	***
x4.4	<—	kepuasan_kerja	0.641	0.078	8.238	***
z6	<---	affective_commitment	1			
z4	<---	affective_commitment	0.733	0.141	5.198	***

z3	<---	affective_commitment	0.757	0.159	4.762	***
z2	<---	affective_commitment	1.201	0.21	5.714	***
z1	<---	affective_commitment	1.109	0.19	5.847	***
y1.1	<---	OCB	1			
y1.2	<---	OCB	1.111	0.194	5.715	***
y1.3	<---	OCB	0.919	0.173	5.297	***
y1.4	<---	OCB	1.474	0.3	4.907	***
y2.1	<---	OCB	1.224	0.235	5.217	***
y2.2	<---	OCB	1.836	0.313	5.874	***
y3.1	<---	OCB	1.627	0.273	5.96	***
y3.2	<---	OCB	1.031	0.211	4.878	***
y3.3	<---	OCB	0.788	0.169	4.668	***
y4.1	<---	OCB	0.914	0.197	4.634	***
y5.1	<---	OCB	1.239	0.207	5.982	***
y5.2	<---	OCB	1.666	0.326	5.114	***
y5.3	<---	OCB	1.363	0.241	5.666	***

Standardized Regression Weights:

			Estimate
affective_commitment	<---	kepuasan_kerja	0.864
OCB	<---	kepuasan_kerja	-0.526
OCB	<---	affective_commitment	1.211
x3.2	<---	kepuasan_kerja	0.717
x3.1	<---	kepuasan_kerja	0.658
x2.3	<---	kepuasan_kerja	0.719
x2.1	<---	kepuasan_kerja	0.627
x1.3	<---	kepuasan_kerja	0.406
x1.2	<---	kepuasan_kerja	0.345
x1.1	<---	kepuasan_kerja	0.58
x3.3	<---	kepuasan_kerja	0.613
x3.4	<---	kepuasan_kerja	0.616
x3.5	<---	kepuasan_kerja	0.698
x3.6	<---	kepuasan_kerja	0.62

x4.1	<---	kepuasan_kerja	0.722
x4.2	<---	kepuasan_kerja	0.788
x4.3	<---	kepuasan_kerja	0.792
x4.4	<---	kepuasan_kerja	0.82
z6	<---	affective_commitment	0.586
z4	<---	affective_commitment	0.599
z3	<---	affective_commitment	0.552
z2	<---	affective_commitment	0.703
z1	<---	affective_commitment	0.727
y1.1	<---	OCB	0.574
y1.2	<---	OCB	0.666
y1.3	<---	OCB	0.604
y1.4	<---	OCB	0.607
y2.1	<---	OCB	0.589
y2.2	<---	OCB	0.8
y3.1	<---	OCB	0.785
y3.2	<---	OCB	0.633
y3.3	<---	OCB	0.461
y4.1	<---	OCB	0.513
y5.1	<---	OCB	0.691
y5.2	<---	OCB	0.859
y5.3	<---	OCB	0.872

Total Effects

	kepuasan_kerja	affective_commitment	OCB
affective_commitment	0.644	0	0
OCB	0.3	0.937	0
y5.3	0.41	1.278	1.363
y5.2	0.501	1.562	1.666

y5.1	0.372	1.161	1.239
y4.1	0.275	0.857	0.914
y3.3	0.237	0.739	0.788
y3.2	0.31	0.967	1.031
y3.1	0.489	1.525	1.627
y2.2	0.552	1.721	1.836
y2.1	0.368	1.148	1.224
y1.4	0.443	1.382	1.474
y1.3	0.276	0.861	0.919
y1.2	0.334	1.041	1.111
y1.1	0.3	0.937	1
z1	0.714	1.109	0
z2	0.773	1.201	0
z3	0.488	0.757	0
z4	0.472	0.733	0
z6	0.644	1	0
x4.4	0.641	0	0
x4.3	0.738	0	0
x4.2	0.724	0	0
x4.1	0.681	0	0
x3.6	0.91	0	0
x3.5	0.913	0	0
x3.4	0.944	0	0
x3.3	0.912	0	0
x1.1	0.586	0	0
x1.2	0.427	0	0
x1.3	0.578	0	0
x2.1	0.851	0	0
x2.3	1.123	0	0
x3.1	0.879	0	0
x3.2	1	0	0

	kepuasan kerja	affective commitment	OCB
affective_commitment	0.864	0	0
OCB	0.521	1.211	0
y5.3	0.454	1.056	0.872
y5.2	0.447	1.04	0.859
y5.1	0.36	0.837	0.691
y4.1	0.267	0.621	0.513
y3.3	0.24	0.558	0.461
y3.2	0.33	0.767	0.633
y3.1	0.409	0.951	0.785
y2.2	0.417	0.969	0.8
y2.1	0.307	0.714	0.589
y1.4	0.316	0.736	0.607

y1.3	0.315	0.731	0.604
y1.2	0.347	0.806	0.666
y1.1	0.299	0.695	0.574
z1	0.629	0.727	0
z2	0.607	0.703	0
z3	0.477	0.552	0
z4	0.518	0.599	0
z6	0.507	0.586	0
x4.4	0.82	0	0
x4.3	0.792	0	0
x4.2	0.788	0	0
x4.1	0.722	0	0
x3.6	0.62	0	0
x3.5	0.698	0	0
x3.4	0.616	0	0
x3.3	0.613	0	0
x1.1	0.58	0	0
x1.2	0.345	0	0
x1.3	0.406	0	0
x2.1	0.627	0	0
x2.3	0.719	0	0
x3.1	0.658	0	0
x3.2	0.717	0	0

Direct Effects

	kepuasan_kerja	affective_commitment	OCB
affective_commitment	0.644	0	0
OCB	-0.303	0.937	0
y5.3	0	0	1.363
y5.2	0	0	1.666
y5.1	0	0	1.239
y4.1	0	0	0.914
y3.3	0	0	0.788
y3.2	0	0	1.031
y3.1	0	0	1.627
y2.2	0	0	1.836
y2.1	0	0	1.224
y1.4	0	0	1.474
y1.3	0	0	0.919
y1.2	0	0	1.111
y1.1	0	0	1
z1	0	1.109	0
z2	0	1.201	0
z3	0	0.757	0

z4	0	0.733	0
z6	0	1	0
x4.4	0.641	0	0
x4.3	0.738	0	0
x4.2	0.724	0	0
x4.1	0.681	0	0
x3.6	0.91	0	0
x3.5	0.913	0	0
x3.4	0.944	0	0
x3.3	0.912	0	0
x1.1	0.586	0	0
x1.2	0.427	0	0
x1.3	0.578	0	0
x2.1	0.851	0	0
x2.3	1.123	0	0
x3.1	0.879	0	0
x3.2	1	0	0

Standardized Direct Effects

	kepuasan kerja	affective_commitment	OCB
affective_commitment	0.864	0	0
OCB	-0.526	1.211	0
y5.3	0	0	0.872
y5.2	0	0	0.859
y5.1	0	0	0.691
y4.1	0	0	0.513
y3.3	0	0	0.461
y3.2	0	0	0.633
y3.1	0	0	0.785
y2.2	0	0	0.8
y2.1	0	0	0.589
y1.4	0	0	0.607
y1.3	0	0	0.604
y1.2	0	0	0.666
y1.1	0	0	0.574
z1	0	0.727	0
z2	0	0.703	0
z3	0	0.552	0
z4	0	0.599	0
z6	0	0.586	0
x4.4	0.82	0	0
x4.3	0.792	0	0
x4.2	0.788	0	0
x4.1	0.722	0	0

x3.6	0.62	0	0
x3.5	0.698	0	0
x3.4	0.616	0	0
x3.3	0.613	0	0
x1.1	0.58	0	0
x1.2	0.345	0	0
x1.3	0.406	0	0
x2.1	0.627	0	0
x2.3	0.719	0	0
x3.1	0.658	0	0
x3.2	0.717	0	0

Indirect Effects

	kepuasan_kerja	affective_commitment	OCB
affective_commitment	0	0	0
OCB	0.604	0	0
y5.3	0.41	1.278	0
y5.2	0.501	1.562	0
y5.1	0.372	1.161	0
y4.1	0.275	0.857	0
y3.3	0.237	0.739	0
y3.2	0.31	0.967	0
y3.1	0.489	1.525	0
y2.2	0.552	1.721	0
y2.1	0.368	1.148	0
y1.4	0.443	1.382	0
y1.3	0.276	0.861	0
y1.2	0.334	1.041	0
y1.1	0.3	0.937	0
z1	0.714	0	0
z2	0.773	0	0
z3	0.488	0	0
z4	0.472	0	0
z6	0.644	0	0
x4.4	0	0	0
x4.3	0	0	0
x4.2	0	0	0
x4.1	0	0	0
x3.6	0	0	0
x3.5	0	0	0
x3.4	0	0	0
x3.3	0	0	0
x1.1	0	0	0
x1.2	0	0	0

x1.3	0	0	0
x2.1	0	0	0
x2.3	0	0	0
x3.1	0	0	0
x3.2	0	0	0

Standardized Indirect Effects

	kepuasan_kerja	affective_commitment	OCB
affective_commitment	0	0	0
OCB	1.047	0	0
y5.3	0.454	1.056	0
y5.2	0.447	1.04	0
y5.1	0.36	0.837	0
y4.1	0.267	0.621	0
y3.3	0.24	0.558	0
y3.2	0.33	0.767	0
y3.1	0.409	0.951	0
y2.2	0.417	0.969	0
y2.1	0.307	0.714	0
y1.4	0.316	0.736	0
y1.3	0.315	0.731	0
y1.2	0.347	0.806	0
y1.1	0.299	0.695	0
z1	0.629	0	0
z2	0.607	0	0
z3	0.477	0	0
z4	0.518	0	0
z6	0.507	0	0
x4.4	0	0	0
x4.3	0	0	0
x4.2	0	0	0
x4.1	0	0	0
x3.6	0	0	0
x3.5	0	0	0
x3.4	0	0	0
x3.3	0	0	0
x1.1	0	0	0
x1.2	0	0	0
x1.3	0	0	0
x2.1	0	0	0
x2.3	0	0	0
x3.1	0	0	0
x3.2	0	0	0

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM MAGISTER ILMU MANAJEMEN

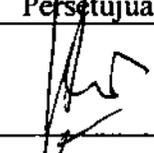
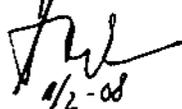
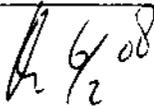
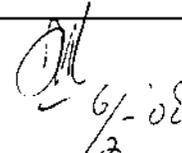
Sekretariat : Gedung Pascasarjana, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Surabaya 60286 Telp/faks: (031) 70985235,5016090

Berita Acara Ujian Tesis

Nama : Eko Wiciptoningsih, SP

NIM : 090515620 / M

Tanggal Ujian : Senin, 21 Januari 2008 (09.00 WIB)

No.	Halaman	Revisi	Nama Pengusul	Paraf & Tanggal Persetujuan
1	83 s/d 88	Masuk deskripsi variable	Dr. Warsono, ME	
2	39	Tingkat ganjaran		
3	vii (Abstraksi)	Rujukan ada 4 poin (Siapa yang menyatakan) → Bukan Likert	Dr. Siti Sulasmi, P.Si., M.Si	 1/2-08
4	94 - 95	Saran yang operasional		
5	vi	Menambah Kata Pengantar	Dra. Nurtjahya Moegni, M.Si	 1/2-08
6		Teknis Penulisan		
7	83	Pembahasan ditambah		
8	83	Pembahasan ditambah	Dr. Dwi Ratmawati, M.Com	 1/2-08
9	7	Kutipan (Maulidah, 2006)		
10		Daftar Pustaka (Untuk Jurnal)		
11	vii (Abstraksi)	Bahasa Inggris (Pin Lab)	Prof. Budiman Chr., M.A., Ph.D	 1/2-08
12	v (Ringkasan)	Bahasa Inggris (Pin Lab)		
13	8	Rumusan Masalah		

Sekretaris
Dosen Pembimbing


(Dra.Ec. Praptini Yulianti, M.Si)

Telah diperbaiki sesuai dengan usulan pada berita acara, pada tanggal

Dosen Pembimbing


TESIS
(Dra.Ec. Praptini Yulianti, M.Si)