

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) MELALUI KOMITMEN
ORGANISASI PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*

Oleh:

DESSY FINIKA
NPM. 1505160840



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Hasil Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Senin, Tanggal 06 Juli 2019, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang :

MEMUTUSKAN

1. **DESSY KINIKA**
 1505160840
 : MANAJEMEN
 : BENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN.

2. (B) Status Yurisdiksi dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

TIM PENGIJILAN

PENGIJIL I

PENGIJIL II

(FIRMAN, S.E., MM)

(SRI FITRI WAHYUNI, S.E., MM)

UMSU

Unggul | Terpercaya

(D. JUFUZAH, S.E., M.Si)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

(RANURI, S.E., M.M., M.Si)

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : DESSY FINIKA
N.P.M : 1505160840
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. JUFRIZEN, SE, M.Si.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

JASMAN SARIPUDDIN HSB, S.E., M.Si.



H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : *Dessy Finika*
NPM : *1505160840*
Konsentrasi : *MSDM*
Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)*
Perguruan Tinggi : *Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan.. *17-01*...2019
Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : DESSY FINIKA
 N.P.M : 1405160840
 Program Studi : MANAJEMEN
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR MELALUI KOMITMEN ORGANISASI PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
12/9-2019	Paper supra Alham	U	
13/9-2019	Pekerja baru Pundar	U	
17/9-2019	Pekerja restoran Puh	U-	
17/9-2019	Pekerja Pabean	U	
21/9-2019	Pekerja Kerya dan Sun	U-	
28/9-2019	Pekerja Pake Purno Gunden Mandala	U.	
1/10-2019	Ace Siday Mh Mh	U	

Medan, September 2019
 Diketahui /Disetujui
 Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi

VERIZEN, SE, M.Si

JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE, M.Si

ABSTRAK

DESSY FINIKA , NPM 1505160840, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Komitmen Organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, Skripsi 2019.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui komitmen Organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif, dimana diperoleh sample sebanyak 44 Responden pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuisisioner dan Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, analisis jalur dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB), Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan berdasarkan pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi *Organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan.

Kata Kunci : Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB),.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah (سُبْحَانَهُ وَتَعَالَى), yang telah memberikan banyak nikmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kita dapat berpikir dan merasakan segalanya. Satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah mampunya penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya, dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana/Strata-1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Serta tak lupa shalawat beriringkan salam penulis haribahkan kepada Nabi besar Rasulullah Muhammad (صلى الله عليه وسلم) yang telah membawa risalah kepada umat manusia dan membawa manusia dari alam kegelapan menuju ke alam yang terang benderang. Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak dapat terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dorongan, semangat maupun pengertian yang diberikan kepada penulis selama ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini:

1. Kepada Orang tua tersayang Ayahanda Sazli, SH dan Ibunda Elfidasary Nasution yang telah memberikan do'a dan restu serta dukungan kepada penulis untuk selalu maju dalam meraih cita-cita .

2. Bapak Dr. Agussani, M, AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, SE, M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan III dan Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syariffudin Hsb, S.E, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen, S.E., M.Si selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, danselaku Dosen Pembimbing Skripsikarena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan saran dalam penulisan laporan ini sampai dengan selesainya skripsi ini.
8. Kepada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera1 yang telah memberikan izin kepada penulis untuk riset di Perusahaan tersebut.
9. Bapak/ibu staf pengajar dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis dalam meraih gelar Sarjana.

11. Kepada para teman-teman dan sahabat-sahabat penulis, terima kasih banyak kalian telah mendukung, memotivasi, memberi semangat, dan do'a kepada penulis sampai sejauh ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi siapa saja yang membacanya demi kemajuan ilmu pendidikan. Amin YaRabbal'alam.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Medan, Juni 2019

Penulis,

DESSY FINIKA
NPM. 1505160840

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis	7
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	7
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	7
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	8
c. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	11
2. KepuasanKerja.....	13
a. Pengertian KepuasanKerja.....	13
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi KepuasanKerja	14
c. Indikator-indikatorKepuasanKerja	15
3. KomitmenOrganisasi	16
a. Pengertian KomitmenOrganisasi	16
b. Faktor-faktorKomitmenOrganisasi	17
c. IndikatorKomitmenOrganisasi	18
B. Kerangka Konseptual.....	19
1. Pengaruh KepuasanKerja Terhadap KomitmenOrganisasi ...	19
2. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap KomitmenOrganisasi	20
3. PengaruhKepuasanKerja <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	22

4. PengaruhKepuasanKerja <i>Organizational</i>	<i>Citizenship</i>	
<i>Behaviormelalui</i> KomitmenOrganisasi		23
C. Hipotesis		24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	25
B. Definisi Operasional	25
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	27
D. Populasi dan Sampel	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	33

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Indikator Kepuasan Kerja	26
Tabel III.2 Indikator Komitmen Organisasi.....	27
Tabel III.3 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
Tabel III.4 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	28
Tabel III.5 Skala Pengukuran Kuisisioner.....	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GambarII.1 Pengaruh KepuasanKerjaTerhadapKomitmenOrganisasi.....	20
GambarII.2 PengaruhKomitmenOrganisasiTerhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21
GambarII.3 Pengaruh KepuasanKerjaTerhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	22
GambarII.4 Pengaruh KepuasanKerjaTerhadap <i>Organizational Citizenship BehaviormelaluiKomitmenOrganisasi</i>	23
GambarIII.1 ModelAnalisiJalur (<i>Path Analysis</i>)	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi saat ini, kompetisi antar perusahaan semakin ketat, karena perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan dalam negeri, tetapi juga luar negeri. Menghadapi situasi dan kondisi tersebut, perusahaan harus menentukan strategi dan kebijakan manajemennya, khususnya dalam bidang sumber daya manusia (SDM). Pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang Arum (2013).

Sumber Daya Manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior (OCB)*, yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan berkembang Arum (2013).

Menurut Robbins (2006), *organizational citizenship behaviour (OCB)* sebagai salah satu bentuk perilaku individu dalam organisasi. OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja formal karyawan, tetapi dapat mendukung fungsi organisasi secara efektif. OCB merupakan perilaku di luar deskripsi kerja yang telah ditentukan perusahaan, namun memiliki dampak yang baik bagi perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa OCB merupakan kemampuan dan perilaku karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di tempat kerja yang kontribusinya melebihi harapan dari perusahaan.

Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat menjadi salah satu faktor yang perlu perhatian dari perusahaan, karena jika karyawan telah mempunyai perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan menjadi volunteer (sukarelawan) untuk karyawan yang lainnya, karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk perusahaan. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Karyawan yang baik (*good citizens*) cenderung menampilkan OCB di lingkungan kerjanya, sehingga organisasi akan lebih baik dengan adanya karyawan yang bertindak OCB. *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi Sutrisno (2009).

Menurut Wirawan (2015) Kepuasan kerja adalah persepsi-persepsi dan sikap orang mengenai berbagai aspek dari pekerjaannya. Persepsi tersebut dapat positif yang menimbulkan kepuasan kerja dan dapat negatif yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Persepsi positif dapat menimbulkan berbagai akibat positif misalnya kinerja tinggi, motivasi kerja tinggi dan perilaku kewargaan tinggi, dan etos kerjanya tinggi. Sebaliknya persepsi negatif dapat menurunkan kinerja rendah, motivasi kerja rendah dan etos kerja yang rendah. Tinggi rendahnya kinerja pegawai akan mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja organisasi atau perusahaan.

Fenomena kepuasan kerja merupakan fenomena yang layak diperhatikan karena kepuasan mempengaruhi kinerja. Kepuasan kerja karyawan terjadi ketika semua tuntutan karyawan atas pekerjaan terpenuhi. Untuk bisa meningkatkan kepuasan kerja karyawan, harus memperhatikan komitmen kerja karyawan. Hal

ini disebabkan karena karyawan dengan komitmen kerja yang tinggi memiliki tuntutan pekerjaan yang lebih rendah, sehingga akhirnya karyawan lebih cepat puas dibandingkan karyawan dengan komitmen kerja yang lebih rendah. Dengan demikian artinya semakin baik kepuasan kerja maka semakin baik juga komitmen organisasi.

Menurut Wibowo (2014), komitmen adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 merupakan salah satu perusahaan perbankan di Indonesia, sehingga tentu saja perusahaan mengharapkan setiap karyawannya memberikan kinerja lebih (*extra job-role*) atau yang kita sebut OCB. OCB telah dicatat sebagai pemberi kontribusi terhadap hasil kinerja organisasi seperti kualitas pelayanan, *organizational commitment*, keterlibatan kerja, dan *leader-member exchange*. Perilaku OCB di dalam tim kerja dapat menciptakan suasana yang kondusif, saling menguatkan, saling menopang, dan saling mengisi, sehingga stabilitas perusahaan terjaga dan kinerja akan semakin membaik.

Dengan demikian berdasarkan hasil dari wawancara yang sudah peneliti lakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 ditemukan adanya penurunan perilaku kerja karyawan yang diduga disebabkan oleh kurangnya kepuasan kerja dan komitmen kerja karyawan.

Fenomena yang terjadi di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 ternyata kepuasan kerja yang diberikan oleh perusahaan ternyata belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh karyawan.

Berdasarkan fenomena dan bukti empiris yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour melalui Komitmen Organisasi Pada Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadinya perilaku negatif dimana karyawan tidak melakukan tugas yang sudah menjadi kewajibannya.
2. Terjadinya penurunan pelayanan perusahaan dan kesuksesan perusahaan.
3. Tidak adanya toleransi antar sesama karyawan ditempat kerja.

C. Batasan Masalah Dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian ini, peneliti tidak dapat meneliti semua faktor-faktor, tetapi hanya dibatasi dengan faktor kepuasan kerja, komitmen organisasi dan perilaku kerja karyawan (*Organizational Citizenship Behavior*) pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1?
- 2) Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1?
- 3) Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1?
- 4) Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Untuk menganalisis Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

- 2) Untuk menganalisis Pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.
- 3) Untuk menganalisis Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.
- 4) Untuk menganalisis Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

2. Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan khususnya mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi sehingga selanjutnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di mana kepuasan kerja dan Organizational Citizenship Behavior digunakan sebagai salah satu tolak ukurnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu. *Organizational citizenship behavior (OCB)* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan."

Menurut Robbins (2006), *organizational citizenship behaviour (OCB)* sebagai salah satu bentuk perilaku individu dalam organisasi. OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi kewajiban kerja formal karyawan, tetapi dapat mendukung fungsi organisasi secara efektif.

Pendapat lain menurut Katz dalam Purba (2004), OCB adalah Perilaku *extra-role* yang dimiliki oleh seorang individu untuk menampilkan individu terbaiknya melebihi dari apa yang seharusnya di lakukan. Perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal karyawan tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi.

Sedangkan Newstrom (2007) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan tindakan yang dipilih secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang meningkatkan kesuksesan organisasi.

Dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

b. Faktor-faktor Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi Robbins & Judge (2007).

Bacrach dkk (2000), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)*, antara lain :

1) Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah karakteristik yang mempengaruhi terbentuknya organisasi, karakteristik ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu : *general affective "morale" factor* yang merupakan sikap terhadap pekerjaan, meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dukungan kepemimpinan, serta persepsi akan keadilan. Serta *dispositional factor* yang terkait dengan kepatuhan, keseimbangan, sensitifitas, dan kecenderungan untuk menyatakan sikap setuju atau tidak setuju mengenai apa yang terjadi dalam suatu organisasi.

2) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah karakter yang melibatkan diri secara aktif cenderung menjadi anteseden *organizational citizenship behavior (OCB)* dibandingkan karakteristik pekerjaan yang rutin dan kurang mandiri

karena pekerjaan yang rutin menyebabkan karyawan merasa bosan dan tidak bisa mengembangkan kreativitasnya. Hal ini mengakibatkan karyawan enggan untuk berinisiatif secara spontan untuk melakukan sesuatu yang berguna bagi organisasi.

3) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi adalah karakter yang mendukung keberadaan dan pengembangan diri karyawan secara positif melalui budaya organisasi, iklim organisasi dan reward sistem yang sesuai dan dapat menjadi antecedent *organizational citizenship behavior (OCB)*, dimana karyawan akan menunjukkan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai bentuk timbal balik atas apa yang diberikan karyawan.

4) Karakteristik Kepemimpinan Organisasi

Karakteristik pemimpin dalam organisasi yang dapat menjadi antecedent ada dua macam. Karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses transaksi yang telah disepakati antara dirinya dengan karyawan. Serta karakteristik kepemimpinan *transaksional* yang melakukan kepemimpinan melalui proses mempengaruhi hingga memotivasi pengembangan diri karyawan.

Sementara itu, Jahangir dkk (2004) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)*, yaitu :

1) Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional

Faktor kepuasan kerja, komitmen organisasional yang bersifat afektif menunjukkan adanya hubungan dengan kinerja individu dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

2) Persepsi Peran

Persepsi peran menggambarkan persepsi individu pada organisasi yang dapat menimbulkan sikap positif maupun negatif.

3) Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin organisasi terbukti dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan. Selain itu, kualitas hubungan pimpinan dan karyawan yang biasanya disebut *leader member exchange* dapat menyebabkan munculnya kepuasan kerja maupun komitmen organisasi yang merupakan antecedent *organizational citizenship behavior (OCB)*.

4) Persepsi Keadilan

Persepsi akan keadilan organisasi yang dilakukan oleh individu dapat memicu munculnya *organizational citizenship behavior (OCB)*.

5) Disposisi Individu

Variabel individu yang tidak termasuk dalam skill kerja, seperti inisiatif diri, sikap positif kedisiplinan, rasa empati dan aktivitas individu terbukti dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

6) Motivasi

Sumber motivasi seseorang akan bisa mempengaruhi tingkatan *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dilakukannya.

7) Usia

Karyawan muda mengkoordinasikan kebutuhan mereka dengan kebutuhan organisasi yang lebih fleksibel. Sebaliknya, karyawan yang lebih tua cenderung lebih kaku dalam menyesuaikan kebutuhan mereka dengan

organisasi. Oleh karena itu, karyawan berusia muda dan tua mungkin berbeda dalam orientasi mereka terhadap diri sendiri , orang lain , dan pekerjaam. Perbedaan-perbedaan ini dapat menyebabkan motif yang menonjol yang berbeda untuk *organizational citizenship behavior (OCB)* antara karyawan muda dan tua .

c. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Skala ini mengukur kelima dimensi OCB menurut Gunawan (2011) adalah:

Kategori 1 *Altruism* meliputi:

- 1) Perilaku membantu orang tertentu,
- 2) Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat,
- 3) Membantu orang lain yang pekerjaannya *overload*,
- 4) Membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta.
- 5) Membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk,
- 6) Meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan,
- 7) Menjadi *volunteer* untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta,
- 8) Membantu orang lain di luar departemen ketika mereka memiliki permasalahan,
- 9) Membantu pelanggan dan para tamu jika mereka memiliki permasalahan.

Kategori 2 *Conscientiousness* meliputi:

- 1) Kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan sebagainya,
- 2) Tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai,

- 3) Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas dan sebagainya,
- 4) Berbicara seperlunya dalam percakapan ditelepon,
- 5) Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan,
- 6) Datang segera jika dibutuhkan,
- 7) Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari,

Kategori 3 *Civic Virtue* meliputi:

- 1) Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh,
- 2) Menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat,
- 3) Tidak menemukan kesalahan dalam organisasi,
- 4) Tidak mengeluh tentang segala sesuatu,
- 5) Tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.

Kategori 4 *Cortesy* meliputi:

- 1) Keterlibatan dalam fungsi –fungsi yang membantu organisasi,
- 2) Memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi,
- 3) Memberikan perhatian terhadap pertemuan yang dianggap penting,
- 4) Membantu mengatur kebersamaan secara departemental,

Kategori 5 *Sportmanship* meliputi:

- 1) Menyimpan informasi tentang kejadian atau perubahan dalam organisasi,
- 2) Mengikuti perubahan dan perkembangan dalam organisasi,
- 3) Membaca dan mengikuti pengumuman organisasi,
- 4) Membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya.

Menurut Wirawan (2015) Kepuasan kerja adalah persepsi-persepsi dan sikap orang mengenai berbagai aspek dari pekerjaannya. Persepsi tersebut dapat positif yang menimbulkan kepuasan kerja dan dapat negatif yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Persepsi positif dapat menimbulkan berbagai akibat positif misalnya kinerja tinggi, motivasi kerja tinggi dan perilaku kewargaan tinggi, dan etos kerjanya tinggi. Sebaliknya persepsi negatif dapat menurunkan kinerja rendah, motivasi kerja rendah dan etos kerja yang rendah. Tinggi rendahnya kinerja pegawai akan mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja organisasi atau perusahaan.

Menurut Robbins dalam Usman (2011) mengartikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Sikap individu bisa menyangkut puas atau tidak puas pada seluruh dimensi dari pekerjaannya.

Menurut Wexley dan Yukl dalam Bangun (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapanharapan terhadap pengalaman masa depan.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

Pandangan tersebut dapat disederhanakan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap dari individu dan merupakan umpan balik terhadap pekerjaannya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

b. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut Harold E, Burt sebagaimana dalam Yusuf (2015), terdapat beberapa faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Faktor hubungan antar karyawan
 - a. Hubungan antar manajer dengan karyawan
 - b. Faktor fisik dan kondisi kerja
 - c. Hubungan sosial diantara karyawan
 - d. Sugestidari teman sekerja
- 2) Faktor individual.
 - a. Sikap orang terhadap pekerjaan
 - b. Usia orang dengan pekerjaan
 - c. Jenis kelamin
- 3) Faktor keadaan keluarga karyawan
- 4) Rekreasi, meliputi pendidikan

Adapun menurut Ghiselli dan Brown dalam Yusuf (2015), terdapat beberapa faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, yakni:

- 1) Kedudukan.

Orang yang beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada yang berkedudukan lebih rendah.

2) Pangkat.

Pada pekerjaan yang mendasar pada perbedaan tingkat golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya.

3) Umur.

Dinyatakan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah umur yang bisa untuk menimbulkan rasa kurang puas terhadap pekerjaannya.

4) Mutu pengawasan.

Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan dan hubungan yang lebih baik dari pimpinan dan bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang terpenting dari organisasi kerja tersebut.

Maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang sering mempengaruhi kepuasan kerja tergantung pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal serta hubungan antar karyawan, keluarga karyawan meningkatkan kepuasan dalam bekerja, dan dapat membuat peningkatan dalam pencapaian visi dan misi perusahaan.

c. **Indikator Kepuasan Kerja**

Dari beberapa pandangan dapat bahwa kepuasan kerja adalah terpenuhinya seluruh kebutuhan pekerja dalam melaksanakan tugasnya waktu tertentu.

Indikator untuk menentukan dan mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan menurut *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) dalam Usman (2011, hal. 501) sebagai berikut:

- 1) Kebebasan memanfaatkan waktu luang
- 2) Promosi kerja
- 3) Gaya kepemimpinan atasan langsung
- 4) Rekan kerja
- 5) Persiapan bekerja
- 6) Kebebasan bekerja mandiri

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan kerja dapat ditentukan dari persiapan bekerja, promosi kerja dan rekan kerja agar tercipta suasana yang baik dan nyaman pada aktivitas bekerja.

3. Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Menurut Meyer dan Allen (2012) mendefinisikan komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu bentuk konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya yang memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Berdasarkan definisi tersebut, anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Menurut Wibowo (2014), komitmen adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam proses kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan komitmen organisasi adalah bentuk kesetiaan anggota/karyawan terhadap organisasi yang dicirikan oleh keinginannya untuk tetap menjadi bagian dari organisasi dengan selalu menjaga nama baik organisasi serta melakukan yang terbaik dalam mencapai tujuan organisasi.

b. Faktor-faktor komitmen organisasi

Komitmen karyawan pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Komitmen karyawan pada organisasi juga ditentukan oleh sejumlah faktor.

Stum dalam Sopiah (2008) juga mengemukakan ada lima faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yaitu:

- 1) Budaya keterbukaan
- 2) Kepuasan kerja
- 3) Kesempatan personal untuk berkembang
- 4) Arah organisasi
- 5) Penghargaan kerja yang sesuai dengan kebutuhan

David dalam Sopiah (2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll.
- 2) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, dll.

- 3) Karakteristik struktur, misalnya besar/kecilnya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan. Pengalaman kerja. Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

c. Indikator Komitmen Organisasi

Lincoln dan Bashaw dalam Sopiah (2008) mengemukakan komitmen organisasi memiliki tiga indikator, yaitu:

- 1) Kemauan karyawan

Karyawan dapat dikatakan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan jika ia mempunyai kemauan untuk bekerja lebih giat dengan sekuat tenaga demi tercapainya tujuan organisasi. Disamping itu karyawan akan mempunyai perasaan ikut memiliki terhadap perusahaan sehingga akan bertanggung jawab, baik untuk dirinya sendiri maupun perusahaan.

- 2) Kesetiaan karyawan

Secara umum kesetiaan menunjuk pada tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang mempunyai kesetiaan tinggi pada perusahaan tercermin dari sikap dan tingkah lakunya dalam melaksanakan tugas serta tekad dan kesanggupannya mereka terhadap apa yang disepakati bersama.

- 3) Kebanggaan karyawan pada organisasi

Karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi tentunya akan merasa bangga dapat bergabung menjadi bagian dari perusahaan. Dalam kerangka komitmen, kebanggaan karyawan pada organisasi disebabkan antara lain, karyawan merasa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan menyediakan sarana yang diperlukan. Disamping itu karyawan menyadari bahwa perusahaan mempunyai citra yang baik di masyarakat. Dan karyawan yakin bahwa perusahaan akan dapat berkembang seiring dengan kemajuan informasi dan teknologi.

Sedangkan indikator komitmen organisasi menurut Ganesan, Shankar, dan Barton A. Weitz (dalam Syahputra dan Hendriani, 2015 hal. 136) adalah sebagai berikut:

- 1) Kesiediaan untuk bekerja keras
- 2) Kesamaan nilai pegawai dan organisasi
- 3) Kebanggaan terhadap organisasi
- 4) Peduli organisasi
- 5) Perasaan gembira pegawai

B. Kerangka konseptual

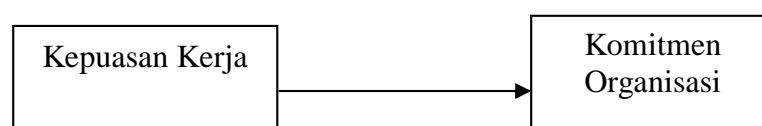
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Seseorang yang telah merasa terpenuhi semua kebutuhan dan keinginannya oleh organisasi, secara otomatis dengan penuh kesadaran akan meningkatkan tingkat komitmen yang ada dalam dirinya.

Menurut Robbins dalam Usman (2011) mengartikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Sikap individu bisa menyangkut puas atau tidak puas pada seluruh dimensi dari pekerjaannya.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Semakin tingginya tingkat kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka akan berdampak juga kepada tingginya komitmen terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan kerja karyawan dapat meningkat karena adanya kesesuaian antara beban kerja dan tanggung jawab yang diberikan terhadap gaji yang dibayarkan oleh perusahaan, ataupun dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perusahaan, kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan juga komunikasi yang terjalin dengan baik antar sesama karyawan, juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan berdampak pula pada tingginya komitmen karyawan akan perusahaan tersebut.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dalam penelitian Rambe (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi di PT. Bank Sumut. Kemudian tidak sesuai dengan Jufrizen (2015) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Kantor PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.



Gambar II.1 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

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

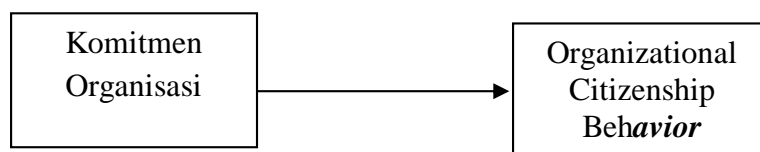
Karyawan yang merasakan adanya komitmen organisasi yang tinggi akan percaya pada organisasi. Dengan kepercayaan tersebut, karyawan akan bersedia

melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawab / tugas mereka dengan sukarela. Perilaku OCB sangat penting untuk meningkatkan pelayanan perusahaan dan kesuksesan perusahaan, namun masih banyak perusahaan yang belum mengenal atau mengetahui tentang OCB.

Menurut Organ dalam Lubis (2015) mengatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi.

Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, semakin karyawan tersebut ingin berperilaku melebihi tuntutan tugas yang dimilikinya. Hal ini mengarahkan karyawan untuk terlibat dalam membentuk OCB. Kecocokan antara nilai-nilai yang dipegang oleh perusahaan dengan nilai-nilai yang ada dalam diri karyawan menjadi poin penting terhadap semakin tingginya individu tersebut berperilaku OCB. Jika sudah tertanam komitmen yang tinggi didalam diri individu maka akan timbul loyalitas terhadap perusahaan tersebut dan karyawan tersebut akan melakukan usaha yang maksimal demi kemajuan perusahaan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dalam penelitian Kurniawan (2015) yaitu pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB PT X Bandung, bahwa komitmen organisasi berhubungan secara positif dan signifikan serta memberikan kontribusi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.



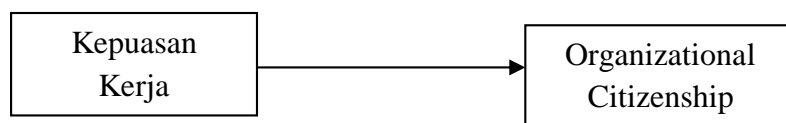
**Gambar II.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational
Citizenship Behaviour***

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

Kepuasan kerja menyebabkan karyawan ingin bekerja sama dan berkontribusi terhadap organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memberikan balasan kepada organisasi berupa kelekatan dengan organisasi dan berperilaku sebagai anggota yang baik. Dengan adanya kepuasan kerja, karyawan akan melakukan tindakan yang menurutnya menyenangkan seperti membantu rekan kerja dalam mengerjakan pekerjaannya yang terlalu banyak tanpa ada rasa keterpaksaan.

Semakin tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan maka akan berdampak kepada semakin tinggi pula perilaku OCB karyawan tersebut, seperti ketersediaan untuk berkontribusi lebih tanpa mengharap imbalan dari perusahaan. Karyawan dengan OCB yang tinggi akan sangat senang terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan dan selalu mempertimbangkan hal-hal yang positif demi kemajuan perusahaan ke depannya.

Hasil penelitian Pangalih dan Sulaika (2013) yaitu pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT Telkom Tegal menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan secara positif dan signifikan serta memberikan kontribusi terhadap munculnya OCB.



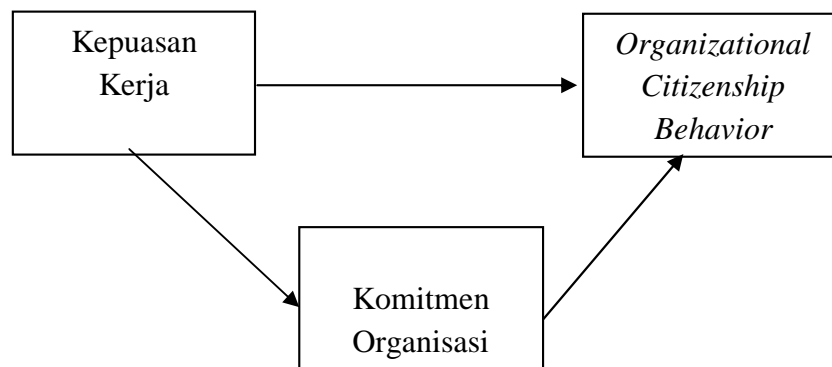
Gambar II.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi

Kepuasan kerja sangat berkaitan erat terhadap terciptanya komitmen organisasi, kemudian berdampak terhadap munculnya perilaku OCB yang sangat menguntungkan bagi suatu perusahaan.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat menjadi salah satu faktor yang perlu perhatian dari perusahaan, karena jika karyawan telah mempunyai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan menjadi volunteer (sukarelawan) untuk karyawan yang lainnya, karyawan tersebut akan bekerja semaksimal mungkin untuk perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu menghubungkan kepuasan kerja dengan komitmen organisasional maupun komitmen organisasional dengan OCB, Dana dan Hasanbasri (2007) meneliti kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap OCB dan menemukan bahwa baik kepuasan kerja maupun komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Luthans (2006) mengemukakan bahwa hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional telah diketahui selama bertahun-tahun.



**Gambar II.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational
Citizenship Behaviour* melalui Komitmen Organisasi**

C. Hipotesis

1. Ada pengaruh pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.
2. Ada pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.
3. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.
4. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* melalui komitmen organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif dan kuantitatif. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua variabel atau lebih guna mengetahui pengaruh antar variabel yang satu dengan yang lain. Dalam kaitan penelitian ini terdapat 3 variabel, yakni variabel X_1 (Kepuasan Kerja), variabel X_2 (Komitmen Organisasi), dan satu variabel Y (Organizational Citizenship Behavior).

Menurut Sugiyono (2010) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian adalah:

1. Variabel Dependen yaitu Kepuasan Kerja (X_1)

Kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya, selanjutnya dijelaskan pula bahwa seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu.

Adapun indikator dari kepuasan kerja menurut *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) dalam Usman (2011) adalah :

Tabel III. 1

Indikator Kepuasan Kerja (X)

No	Indikator
1	Kebebasan memanfaatkan waktu luang
2	Promosi kerja
3	Gaya kepemimpinan atasan langsung
4	Rekan kerja
5	Persiapan bekerja
6	Kebebasan bekerja mandiri

Sumber : *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) dalam Usman (2011)

2. Komitmen Organisasi (X₂)

Komitmen adalah kecenderungan seseorang untuk terikat di dalam aktivitas organisasi secara berkelanjutan yang berdasarkan pada penghargaan yang diberikan dan dihubungkan pula dengan ketidakberlanjutan individu dalam aktivitas organisasi.

Adapun indikator dari Komitmen Organisasi menurut Ganesan, Shankar, dan Barton A. Weitz dalam Syahputra dan Hendriani (2015) adalah :

Tabel III. 2**Indikator Komitmen Organisasi (Y1)**

No	Indikator
1	Kesediaan untuk bekerja keras
2	Kesamaan nilai pegawai dan organisasi
3	Kebanggaan terhadap organisasi
4	Peduli organisasi
5	Perasaan gembira pegawai

Sumber : Ganesan, Shankar, dan Barton A. Weitz dalam Syahputra dan Hendriani (2015)

3. *Organizational Citizenship Behaviour (Y)*

OCB adalah tindakan yang dilakukan anggota organisasi yang melebihi dari ketentuan formal pekerjaannya.

Adapun indikator dari *Organizational Citizenship Behaviour* menurut Gunawan (2011) adalah :

Tabel III. 3**Indikator *Organizational Citizenship Behaviour (Y)***

No	Indikator
1	<i>Altruism</i>
2	<i>Sportmanship</i>
3	<i>Conscientiousness</i>
4	<i>Courtesy</i>
5	<i>Civic Virtue</i>

Sumber : Gunawan (2011)

4. Tempat dan Waktu Penelitian**1. Tempat Penelitian**

Adapun penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 Jalan Ahmad Yani No.100 Lt.IV Kota Medan Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian direncanakan mulai dari bulan February 2019 sampai dengan Oktober 2019.

Tabel III- 4
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan / Minggu																			
		Maret				April				Mei				Juni				July			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Pra Riset																				
3	Bimbingan Proposal																				
4	Seminar Proposal																				

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian

Populasi menurut Juliandi dkk (2014) merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 yang berjumlah 80 orang untuk meneliti kinerja karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

2. Sampel Penelitian

Menurut Juliandi dkk (2014) menyatakan bahwa sampel merupakan wakil wakil dari populasi. Menentukan sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus slovin, seperti berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber : Juliandi (2014, hal 59)

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (misalnya 1%, 5%, 10%, dll)

Dalam penelitian ini populasi yang diketahui berjumlah 80 orang karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1. Maka jumlah sampelnya sebagai berikut :

$$n = \frac{80}{1 + 80(0,1)^2} = 44 \text{ Orang}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 orang pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara (Interview)

Yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan yaitu tanya jawab secara langsung kepada karyawan mengenai hal-hal yang relevan dengan penelitian yang sifatnya tidak struktur.

2. Daftar Pertanyaan/Angket (Quesioner)

Teknik dan instrumen dalam penelitian juga dapat menggunakan angket/daftar pertanyaan (kuesioner). Kuesioner dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu karyawan tetap di pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

Angket / Kuesioner, yaitu pertanyaan-pertanyaan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden peneliti tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada karyawan tetap di PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagai berikut :

Tabel III- 5
Skala Pengukuran Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Agar hasil kuisisioner dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, maka harus melewati uji validitas sebagai berikut:

a. Uji Validitas

1) Tujuan melakukan pengujian validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidak nya instrument penelitian yang dibuat. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas akan diberikan kepada 67 orang karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1.

2) Rumus statistik untuk pengujian validitas

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Juliandi dkk (2014)

Dimana:

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = jumlah pengamatan variabel x

$\sum y_i$ = jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x_i^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y_i^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$\sum x_i y_i$ = jumlah hasil kali variabel x dan y

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument adalah program *Computer Statiscal Program For Science* (SPSS) yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas konstruk. Ketentuan apakah suatu item instrument valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya. Jika nilai korelasi (r) yang diperoleh positif, maka item yang akan diuji adalah valid. Namun walaupun positif perlubila nilai korelasi (r) tersebut dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item instrument tersebut tidak valid sehingga tidak layak untuk dijadikan sebagai item-item dalam instrumen penelitian

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya instrument yang valid diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pertanyaan dari tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan

Cronbach's Alpha. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrument adalah apabila nilai Cronbanch's Alpha > 0,60 maka penelitian tersebut dianggap reliabel.

$$r_{11} = \frac{[K] [\Sigma \sigma_b^2]}{[K-1] [\sigma_1^2]}$$

Juliandi dkk (2014)

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

kriteria pengujiannya:

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni Alpha \geq 0.60 maka reliabilitas cukup baik.
- 2) Jika nilai koefisien alpha \leq 0.60 maka reliabilitas kurang baik.

Butir instrument yang tidak valid (tidak benar/ salah) tidak layak untuk dijadikan sebagai item dalam instrument penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrument angket. Selanjutnya item instrument yang valid diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pertanyaan dari setiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* > 0.60, maka penelitian tersebut dianggap reliable.

E. Teknik Analisis Data

Metode analisis data menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu statistika deskriptif dan statistika inferensial.

1. Analisis statistika deskriptif

Menurut Sugiyono (2011) analisis deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Nilai minimum yaitu nilai terendah atau nilai terkecil yang dijawab responden dalam kuesioner penelitian. Dan nilai maksimum yaitu nilai tertinggi atau terbesar yang dijawab responden dalam kuesioner penelitian.
- 2) *Mean* (pengukuran tendensi sentral) yaitu nilai rata-rata dari jawaban responden dari pertanyaan kuesioner penelitian.
- 3) Penghitung penyebaran data melalui rata-rata standar deviasi.
- 4) Penghitung presentase setuju terdiri dari kategori jawaban sangat setuju, dan setuju. Perhitungan presentase tidak setuju terdiri dari kategori jawaban kurang setuju , tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2. Analisis Statistika Inferensial

Menurut Sugiyono (2008) statistika inferensial adalah teknik analisa data yang digunakan untuk menentukan sejauh mana kesamaan antara hasil yang diperoleh dari suatu sampel dengan hasil yang akan didapat pada populasi secara keseluruhan.

Menurut Sudijono (2008), statistika inferensial adalah statistik yang menyediakan aturan atau cara yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam rangka mencoba menarik kesimpulan yang bersifat umum dari sekumpulan data yang telah disusun dan diolah.

3. Analisis jalur (*path analysis*)

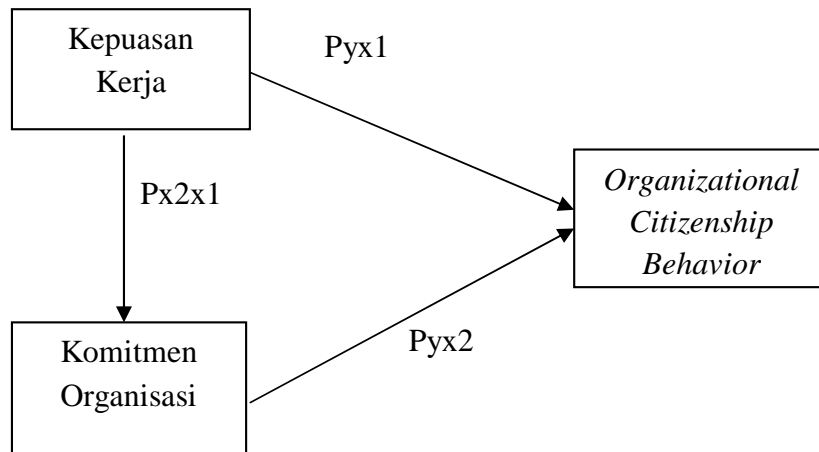
Secara umum tahapan analisis jalur dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1) Model Analisis Jalur

Menurut Robert D. Rutherford dalam buku Jonathan Sarwono (2007) analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung.

Sedangkan menurut Paul Webley, dalam buku Jonathan (2007) analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan dan signifikansi hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sebenarnya analisis jalur merupakan kepanjangan dari analisis regresi.



Gambar III.1. Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dari bagan analisis jalur tersebut dapat di atas maka dapat diturunkan menjadi dua sub struktur dalam melakukan analisis jalur.

Keterangan :

X1 = Kepuasan kerja

X2 = Komitmen organisasi

Y = Organizational Citizenship Behavior

P_{x2x1} = Koefisien jalur variabel kepuasan kerja (X1) terhadap komitmen organisasi (X2), menggambarkan besarnya pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi

P_{yx1} = Koefisien jalur variabel kepuasan kerja (X1) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung dari kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior

P_{yx2} = Koefisien jalur variabel Komitmen organisasi (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y), menggambarkan besarnya pengaruh langsung dari Komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior

4. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y) Untuk menguji signifikan hubungan digunakan rumus uji statistik t sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r_{xy}^2)}}$$

Sugiyono (2010)

Keterangan:

t = Nilai hitung

r = Koefisien korelasi

n = Banyak nya pasangan rank

Tahap-tahap:

Dimana :

r = korelasi antara variabel dependen dan independen yang ditentukan

n = jumlah sampel

t = t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan tabel.

Dengan taraf signifikan 5% uji dua pihak dan $df = n - 2$

Kriteria penarikan kesimpulan “secara manual” adalah sebagai berikut:

- a) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas variabel terikat.
- b) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

5. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dikenal dengan uji simultan yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya, atau untuk menguji apakah model regresi yang akan kita buat baik

signifikan atau tidak signifikan. Uji F dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Sugiyono, (2010, hal 192)

Keterangan:

F_h = nilai F_{hitung} yang selanjutnya dibanding dengan F_{tabel}

R = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

6. Uji determinasi (R- Square)

Koefisien determinasi adalah untuk melihat berapa besar kontribusi variabel X (kepuasan kerja) terhadap Y2 (*Organizational Citizenship Behaviour*) melalui Y1 (Komitmen Organisasi). Dalam hal ini menggunakan rumus:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sugiyono (2010)

Keterangan :

D = Determinasi

R = Nilai korelasi berganda

100% = Presentase kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 9 pernyataan untuk variabel X1, 9 pernyataan untuk variabel X2, dan 10 pernyataan untuk variabel Y, dimana yang menjadi variabel X1 adalah Kepuasan Kerja, yang menjadi variabel X2 adalah Komitmen Organisasi, dan yang menjadi variabel Y adalah *Organizational Citizenship Behavior*. Angket ini diberikan kepada 44 karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Tabel IV.1

Skala Pengukuran Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak Setuju	1

Pada tabel di atas berlaku baik didalam menghitung variabel X1 (Kepuasan Kerja) dan X2 (Komitmen Organisasi) maupun variabel Y (*Organizational Citizenship Behavior*). Dengan demikian skor angket dimulai dari skor 5 sampai 1.

2. Karakteristik Responden

Dalam penyebaran angket yang penulis lakukan terhadap 44 Karyawan pasti memiliki perbedaan baik itu secara jenis kelamin, usia, lama bekerja ataupun pendidikan. Maka dari itu perlu adanya pengelompokan untuk masing-masing identitas untuk para responden. Data kuesioner yang disebarakan diperoleh beberapa karakteristik responden yakni sebagai berikut :

Tabel IV.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	21	47.7	47.7	47.7
PEREMPUAN	23	52.3	52.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 21 orang (47.7%) dan perempuan sebanyak 23 orang (52.3%). Artinya karyawan perempuan lebih dominan dari pada karyawan laki - laki.

Tabel IV.3
Responden Berdasarkan Usia
USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 TAHUN	5	11.4	11.4	11.4
20-30 TAHUN	30	68.2	68.2	68.2
40-50 TAHUN	9	20.4	20.4	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian data (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah karakteristik responden berdasarkan usia adalah <20 tahun sebanyak 5 orang (11.4%), dan 20-30 tahun sebanyak 30 orang (68.2%) dan usia 45 < 50 tahun sebanyak 9 orang (20.4%). Artinya karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan lebih dominan yang sudah berusia 20 - 30 tahun.

Tabel IV.4
Responden Tingkat Pendidikan
PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	5	11.3	11.3	11.3
S1	32	72.7	72.7	72.7
S2	7	16.0	16.0	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat tingkat Pendidikan karyawan, karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah tamatan D3 sebanyak 5 orang (11.3%), tamatan S1 sebanyak 32 orang (72.7%) dan tamatan S2 sebanyak 7 orang (16.0). Artinya karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan lebih dominan tamatan S1.

Tabel IV.5
Responden Lamanya Bekerja
LAMA BEKERJA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5 TAHUN	13	29.5	29.5	29.5
3 TAHUN	16	36.4	36.4	36.4
2 TAHUN	15	34.1	34.1	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : hasil penelitian (2019)

Dari tabel di atas dapat dilihat lamanya karyawan bekerja, karakteristik responden berdasarkan lamanya bekerja 5 tahun sebanyak 13 orang (29.5%), lama bekerja 3 tahun sebanyak 16 orang (36.4). Lamanya bekerja 2 tahun sebanyak 15 orang (34.1%). Artinya karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan lebih dominan yang sudah lama bekerja selama 3 tahun.

3. Analisis variabel penelitian

Berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan, yakni :

Tabel IV.6
Hasil Angket Kepuasan Kerja (X1)

No Item	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	45.5%	24	54.5%	0	0	0	0	0	0	44	100
2	23	52.3%	21	47.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
3	27	61.4%	17	38.6%	0	0	0	0	0	0	44	100
4	24	54.5%	20	45.5%	0	0	0	0	0	0	44	100
5	0	0	44	100%	0	0	0	0	0	0	44	100
6	23	52.3%	21	47.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
7	20	45.5%	15	34%	6	13.7%	3	6.8%	0	0	44	100
8	23	52.3%	21	47.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
9	26	59%	18	41%	0	0	0	0	0	0	44	100

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang “Kebebasan memanfaatkan waktu luang” sebagian responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 20 orang (45.5%) dan 24 orang (54.5%) menjawab setuju.

- b. Jawaban responden tentang “semua karyawan diberikan kesempatan untuk promosi” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 23 orang (52.3%) dan 21 orang (47.7%) menjawab setuju.
- c. Jawaban responden tentang “Pelaksanaan promosi dijalankan secara obyektif” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 27 orang (61.4%) dan 17 orang (38.6%) menjawab setuju.
- d. Jawaban responden tentang “Pemimpin selalu memberikan pengarahan kepada karyawan dalam setiap pekerjaan” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 24 orang (54.5%) dan 20 orang (45.5%) menjawab setuju.
- e. Jawaban responden tentang “Pemimpin bersikap baik dan bertanggung jawab” seluruh responden 44 orang (100%) menjawab setuju.
- f. Jawaban responden tentang “Hubungan dengan rekan kerja terjalin baik” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 23 orang (52.3%) dan 21 orang (47.7%) menjawab setuju.
- g. Jawaban responden tentang “Rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam menyelesaikan pekerjaan” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 20 orang (45.5%), 15 orang (34,0%) menjawab setuju, 6 orang (13.7%) menjawab kurang setuju dan 3 orang (6.8%) menjawab tidak setuju.
- h. Jawaban responden tentang “Pekerjaan sesuai keahlian” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 23 orang (52.3%) dan 21 orang (47.7%) menjawab setuju.

- i. Jawaban responden tentang “Pekerjaan sesuai keinginan” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 26 orang (59.0%) dan orang 18 (41.0%) menjawab setuju.

Tabel IV.7

Angket Komitmen Organisasi (X2)

Alternatif Jawaban												
No Item	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	35	79.5%	9	20.5%	0	0	0	0	0	0	44	100
2	29	65.9%	15	34.1%	0	0	0	0	0	0	44	100
3	37	84.0%	7	16.0%	0	0	0	0	0	0	44	100
4	24	54.5%	20	45.5%	0	0	0	0	0	0	44	100
5	44	100%	0	0	0	0	0	0	0	0	44	100
6	34	77.3%	10	22.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
7	25	56.8%	19	43.2%	0	0	0	0	0	0	44	100
8	30	68.2%	14	31.8%	0	0	0	0	0	0	44	100

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang “Saya akan bekerja keras untuk menjaga nama baik perusahaan ini” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 35 orang (79.5%) dan 9 orang (20.5%) menjawab setuju.
- b. Jawaban responden tentang “Saya bersedia melakukan usaha yang maksimal untuk kesuksesan perusahaan ini” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 29 orang (65.9%) dan 15 orang (34.1%) menjawab setuju.
- c. Jawaban responden tentang “Saya menemukan kecocokan antara nilai-nilai yang saya pegang dengan nilai-nilai perusahaan ini” sebagian besar

responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 37 orang (84.0%) dan 7 orang (16.0%) menjawab setuju.

- d. Jawaban responden tentang “Saya tetap menjunjung tinggi nilai-nilai dan falsafah kerja pada perusahaan ini” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 24 orang (54.5%) dan 20 orang (45.5%) menjawab setuju.
- e. Jawaban responden tentang “Saya menceritakan perusahaan ini kepada teman-teman sebagai perusahaan yang bagus untuk bekerja” seluruh responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 44 orang (100%).
- f. Jawaban responden tentang “Saya sangat peduli dengan nasib perusahaan ini” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 34 orang (77.3%) dan 10 orang (22.7%) menjawab setuju.
- g. Jawaban responden tentang “Saya merasa loyal terhadap perusahaan ini” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 25 orang (56.8%) dan 19 orang (43.2%) menjawab setuju.
- h. Jawaban responden tentang “Saya akan menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 30 orang (68.2%) dan 14 orang (31.8%) menjawab setuju.

Tabel IV.8
Angket Organizational Citizenship Behavior (Y)

Alternatif Jawaban												
No Item	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	63.6%	16	36.4%	0	0	0	0	0	0	44	100
2	23	52.3%	21	47.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
3	30	68.2%	14	31.8%	0	0	0	0	0	0	44	100
4	26	59.0%	18	41.0%	0	0	0	0	0	0	44	100
5	23	52.3%	21	47.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
6	34	77.3%	10	22.7%	0	0	0	0	0	0	44	100
7	36	81.8%	8	18.2%	0	0	0	0	0	0	44	100
8	27	61.4%	17	38.6%	0	0	0	0	0	0	44	100
9	36	81.8%	8	18.2%	0	0	0	0	0	0	44	100
10	33	75.0%	11	35.0%	0	0	0	0	0	0	44	100

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Jawaban responden tentang “Saya pernah dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan”sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 28 orang (63.6%) dan 16 orang (36.4%) menjawab setuju.
- b. Jawaban responden tentang “Saya bersedia untuk bekerja lembur untuk membantu rekan kerja saya menyelesaikan pekerjaannya tanpa dikenakan gaji lembur”sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 23 orang (52.3%) dan 21 orang (47.7%) menjawab setuju.
- c. Jawaban responden tentang “Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam perusahaan”sebagian besarresponden menjawabsangat

- setuju yaitu sebanyak 30 orang (68.2%) dan orang 49 (31.8%) menjawab setuju.
- d. Jawaban responden tentang “Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 26 orang (59.0%) dan 18 orang (41.0%) menjawab setuju.
- e. Jawaban responden tentang “Saya merasa puas dalam hati bila pekerjaan saya selesai tepat waktu” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 23 orang (52.3%) dan 21 orang (47.7%) menjawab setuju.
- f. Jawaban responden tentang “Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 34 orang (77.3%) dan 10 orang (22.7%) menjawab setuju.
- g. Jawaban responden tentang “Saya pernah mengingatkan teman saya agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 36 orang (81.8%) dan 8 orang (18.2%) menjawab setuju.
- h. Jawaban responden tentang “Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 27 orang (61.4%) dan orang 17 (38.6%) menjawab setuju.
- i. Jawaban responden tentang “Saya tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan” sebagian besar

responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 36 orang (81.8%) dan orang 8 (18.2%) menjawab setuju.

- j. Jawaban responden tentang “Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya” sebagian besar responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 33 orang (75.0%) dan 11 orang (35.0%) menjawab setuju.

B. Teknik Analisis Data

1. Regresi Linear Berganda

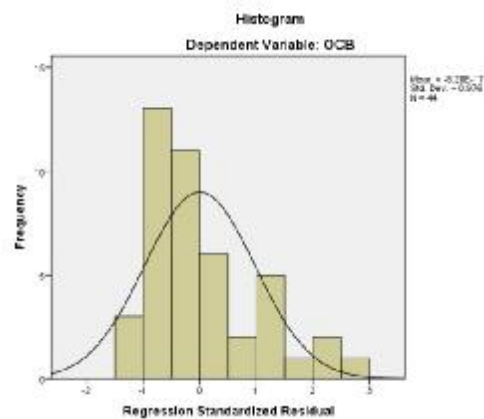
Regresi berganda digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dipengaruhi variabel independen bila variabel independen sebagai faktor prediktor.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram nya menunjukkan pola distribusi normal maka metode regresi memenuhi asumsi normalitas dan begitupun sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka metode regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

1) Metode Histogram

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS versi 23,0 maka diketahui uji normalitas menggunakan metode histogram adalah sebagai berikut:



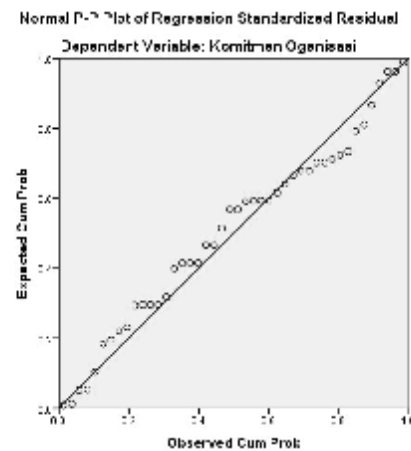
Sumber : Diolah dari SPSS 23,0

Gambar IV - 1
Uji Normalitas Metode Histogram

Dari gambar diatas telah menunjukkan bahwa kurva telah membentuk lonceng, hal ini memberikan pengertian bahwa data telah terdistribusi secara normal. Untuk memberikan keyakinan, akan dilakukan dengan menggunakan normal probabilitas Plot.

2) Metode P- Plot

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan SPSS versi 23,0 maka diketahui uji normalitas menggunakan metode P- Plot adalah sebagai berikut:



Sumber : Diolah dari SPSS 23,0

Gambar IV - 2
Uji Normalitas Metode P- Plot of Regression

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

3) Uji Kolmogorov Smirnov

Uji Kolmogorov Smirnov yang digunakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi datanya berdistribusi normal atau tidak yang hasilnya didapatkan dengan menggunakan bantuan SPSS 23. Residual berdistribusi normal adalah uji statistik non parametrik kolmogrov smirnov (K-S) dengan membuat hipotesis.

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Tabel IV.9
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	36.2727273
	Std. Deviation	1.36233173
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.066
	Negative	-.151
Test Statistic		.151
Asymp. Sig. (2-tailed)		.140 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : hasil penelitian SPSS 23

Dari hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 23 terlihat bahwa besarnya nilai Test Statistic Kolmogorov-Smirnov adalah 0,151 dan nilai signifikan Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0,140 nilai ini lebih besar dari 0,05. Syarat terpenuhinya uji normalitas adalah nilai signifikan $> 0,05$. Oleh karena nilai signifikan 0,140 lebih besar dari 0,05 maka dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* adalah berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen. Dalam penelitian ini multikolonieritas menggunakan tolaerance dan VIF (Varians Information Factor).

Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Factor / VIF) yang tidak melebihi 10 dan nilai tolerance > 0,10.

Tabel IV-10

Hasil Pengujian Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.341	6.087		.549	.586		
Kepuasan Kerja	.473	.099	.553	4.800	.000	.970	1.031
Komitmen Organisasi	.430	.152	.325	2.821	.007	.970	1.031

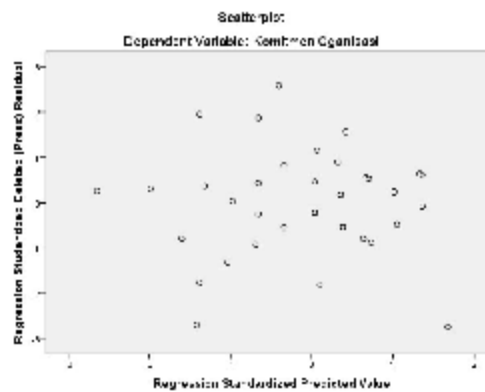
Sumber : Diolah dari SPSS 23,0

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan kerja (X_1) memiliki nilai VIF sebesar $1,031 < 10$ dan komitmen organisasi (X_2) memiliki nilai VIF sebesar $1,031 < 10$ (nilai VIF dalam batas toleransi yang ditentukan) dan nilai tolerance kepuasan kerja (X_1) sebesar $0,970 > 0,10$ dan komitmen organisasi (X_2) sebesar $0,970 > 0,10$, hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang ditentukan, sehingga tidak menjadi multikolonieritas dalam variabel independen peneliti. Jadi uji multikolonieritas telah terpenuhi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan nya adalah: jika pola tertentu, seperti titik-titik

(poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik (poin-poin) menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.



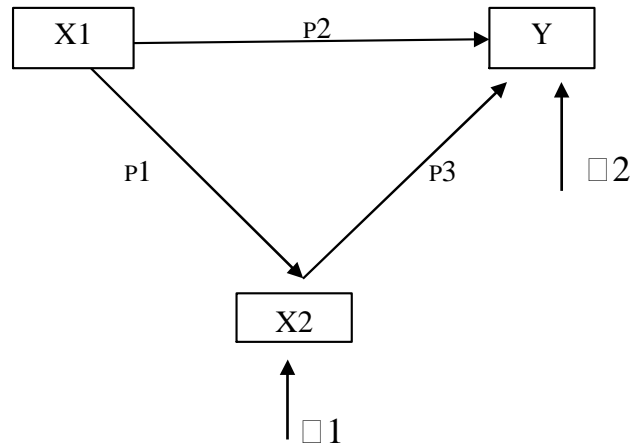
Sumber : Diolah dari SPSS 23,0

Gambar IV - 3
Uji Heterokedastisitas

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

2. Analisis Jalur

Dalam analisis jalur (path analysis) penggunaan terorisitas dalam mengembangkan diagram jalur pada penelitian ini digambarkan dalam upaya memberikan kemudahan dalam pemahaman terhadap hubungan antar variabel khususnya dalam melihat variabel intervening sebagai variabel yang menimbulkan analisis jalur pada penelitian ini. Adapun hasil pengembangan model dari analisis jalur dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini:



Gambar IV.4
Model Teoritik Penelitian (Model Variabel)

Berdasarkan gambar diatas maka dapat dikemukakan sebuah model matematis dalam pengembangan hipotesis yang akan diuji berdasarkan masing - masing model dalam persamaan struktural pada penelitian ini. Adapun persamaannya sebagai berikut :

Menurut Juliandi,dkk (2015 hal 168).

a. Persamaan Struktural 1 : $Z = p1X + \square 1$

b. Persamaan Struktural 2 : $Y = p2X + p3Z + \square 2$

Keterangan:

X1 = Kepuasan Kerja

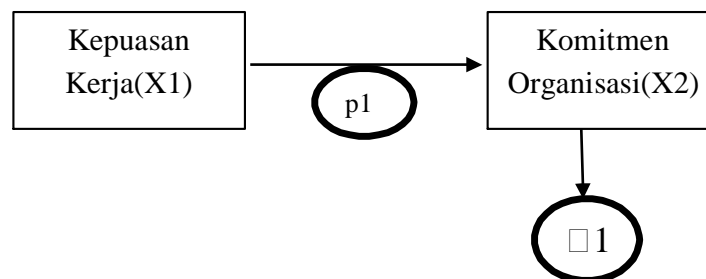
X2 = Kepuasan Kerja

Y = OCB

a) Pengujian Persamaan Struktural I

Pengujian pada persamaan sub-struktur I dimana dilakukan dengan satu bagian yaitu melihat Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2). Adapun gambar struktural I dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini:

1) Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2).



Dalam melakukan analisis data mengenai Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2) dapat dikemukakan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.11
Nilai Standart Coefficients X1 terhadap X2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.125	6.023		4.006	.000
	Kepuasan Kerja	.375	.155	.350	2.421	.020

a. Dependent Variable: Komitmen Oganisasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (23)

Dari tabel IV.11 diatas (pada kolom *Standardized Coefficients*) terlihat persamaan *regresi* I menghasilkan nilai *koefisien regresi* Pengaruh Kepuasan Kerja

(X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2) adalah P_1 sebesar 0,350 (selanjutnya nilai ini dimasukkan ke dalam diagram analisis jalur dan *signifikannya* sebesar 0,020.

Dalam melakukan analisis data mengenai besarnya Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2) dapat dikemukakan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.12
Model Summary dari Persamaan Regresi I

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.350 ^a	.122	.102	2.31069

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: komitmen organisasi

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (23)

Sementara itu persamaan *regresi* I yang terlihat dari tabel IV.11 diatas menghasilkan nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,102 menunjukkan bahwa kontribusi varians nilai X1 mempengaruhi nilai X2 pada karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan adalah sebesar $0,102 \times 100\% = 10,2\%$, sisanya 89,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model dalam penelitian ini. Sementara itu dalam besarnya koefisien jalur pada variabel lain dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi beban kerja dapat dihitung dengan ketentuan sebagai berikut:

$$R^2 = 0,102$$

$$R^2 = \sqrt{1 - (0,102)} = 0,947.$$

Untuk melihat apakah ada Pengaruh antara Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2), maka akan dilakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

Penentuan Hipotesis.

H_0 : Tidak ada Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2) H_a

: Ada Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2)

Penentuan Kriteria Pengambilan Keputusan.

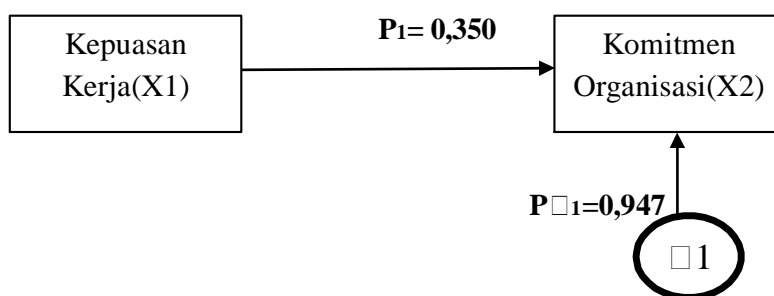
Jika probabilitas Sig < probabilitas α 0,05 maka tolak H_0 terima H_a

Jika probabilitas Sig > probabilitas α 0,05 maka terima H_0 tolak H_a

Penentuan dalam Pengambilan Keputusan.

Berdasarkan tabel IV.14 dimana nilai sig pada Kepuasan Kerja sebesar 0,020 , maka dapat dikemukakan bahwa $0,020 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2). Adapun nilai *Standardized Coefficients* pada beta sebesar 0,350.

Berdasarkan hasil analisis pada sub-struktur I pengaruh antara Kepuasan Kerja (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (X2) dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini :



Gambar IV.5
Persamaan Struktural Pertama

Berdasarkan diagram diatas maka dapat diketahui hubungan kuualitas maka antara Kepuasan Kerja (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2) dapat disusun persamaan sturkturalnya sebagai berikut:

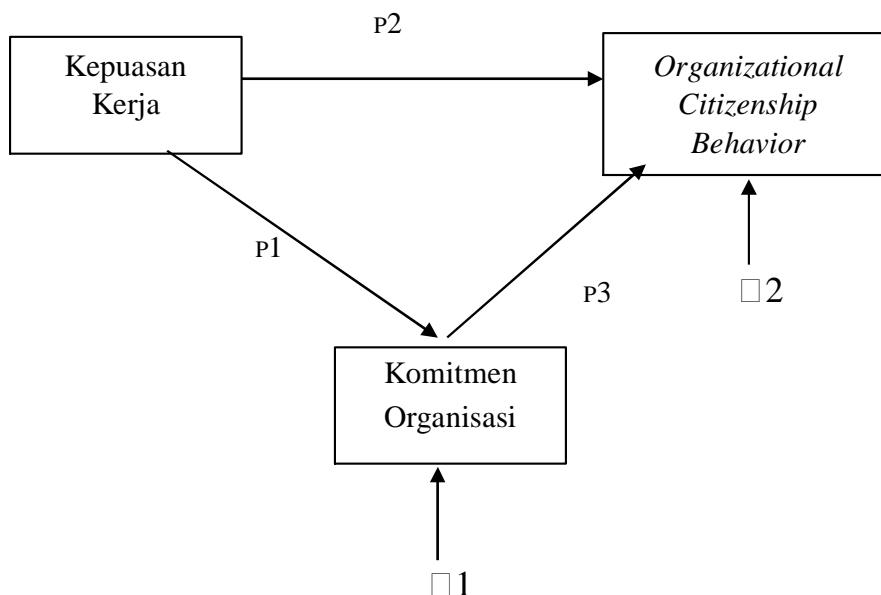
$$X2 = p1X1 + \square 1$$

$$X2 = 0,350 + 0,947$$

b) Pengujian Persamaan Sub-Struktural II

Pengujian pada persamaan sub-struktur II dimana dilakukan mengenai bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) sebagai Variabel Intervening. Adapun gambar struktural II dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini:

1) Pengaruh Secara Simultan Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).



Gambar IV.6
Persamaan Struktural II (Kedua) X1 terhadap X2

Regresi dalam model persamaan II mengenai Pengaruh secara simultan (bersama-sama) pada variabel X1, X2 terhadap Y dalam persamaan struktural 2 dapat dikembangkan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.13
Model Summary Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 ^a	.473	.447	1.47269

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, kepuasan kerja
b. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (23)

Dalam mengetahui besarnya pengaruh diantara variabel bebas terhadap variabel terikat yang dianalisis, maka dapat dilihat dari model summary pada tabel IV.12 diatas yaitu pada nilai R square (r^2) adalah 0,473. Maka dengan demikian disimpulkan bahwa Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan adalah sebesar $0,473 \times 100\% = 47,3\%$, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi faktor lain diluar model dalam penelitian ini. Sementara itu dalam mengetahui besarnya koefisien jalur pada variabel lain dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dapat dihitung dengan ketentuan sebagai berikut:

$$R^2 = 0,473$$

$$\sqrt{1 - 0,473} = 0,725$$

Dalam model regresi pada persamaan struktural 2 untuk melihat berpengaruh atau tidak secara simultan, maka dapat diuji hipotesis dengan melihat Sig atau nilai pada tabel ANOVA yang dikemukakan pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.14
ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.806	2	39.903	18.398	.000 ^b
	Residual	88.922	41	2.169		
	Total	168.727	43			

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasi

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (25)

Adapun ketentuan dalam uji hipotesis, dikemukakan dibawah ini:

H₀ : Tidak ada Pengaruh Kepuasan Kerja (X₁) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X₂)

H_a : Ada Pengaruh Kepuasan Kerja (X₁) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X₂)

Pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai probabilitas pada taraf signifikan 5% dengan nilai probabilitas Sig pada tabel ANOVA. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Jika probabilitas $Sig \leq$ probabilitas 0,05, maka tolak H₀ dan terima H_a

Jika probabilitas $Sig \geq$ probabilitas 0,05, maka terima H₀ dan tolak H_a

Berdasarkan tabel IV.14 dimana Sig sebesar 0,000, maka dapat dikemukakan bahwa $0,000 > 0,05$ dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja (X₁), Komitmen

Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

2) Pengaruh Secara Partial Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil analisis data mengenai pengaruh secara parsial (satu per satu) pada variabel Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dalam persamaan 2 ini dapat dikemukakan pada beberapa tabel dibawah ini:

Tabel IV.15
Nilai Standart Coefficients

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.341	6.087		.549	.586		
	Kepuasan Kerja	.473	.099	.553	4.800	.000	.970	1.031
	Komitmen Organisasi	.430	.152	.325	2.821	.007	.970	1.031

a. Dependent Variable: OCB

Sumber : Diolah dari SPSS 23,0

a. Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Dalam mengetahui apakah ada pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan, dapat dilakukan dengan penentuan hipotesis sebagai berikut:

Penentuan Hipotesis.

H₀ : Tidak ada pengaruh Kepuasan Kerja (X₁), Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

H_a : Ada pengaruh Kepuasan Kerja (X₁), Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Penentuan Kriteria Pengambilan Keputusan.

Jika probabilitas Sig \leq probabilitas α 0,05 maka tolak H₀ terima H_a

Jika probabilitas Sig \geq probabilitas α 0,05 maka terima H₀ tolak H_a

Penentuan dalam Pengambilan Keputusan.

Berdasarkan tabel IV.14 dimana nilai sig pada Kepuasan Kerja sebesar 0,000, maka dapat dikemukakan bahwa $0,000 < 0,05$ dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Kerja (X₁), Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Adapun nilai *Standardized Coefficients* pada beta sebesar 0,553.

b. Pengaruh Komitmen Organisasi (X₂) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Dalam mengetahui apakah ada pengaruh Komitmen Organisasi (X₂) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan, dapat dilakukan dengan penentuan hipotesis sebagai berikut:

Penentuan Hipotesis.

H₀ : Tidak ada pengaruh Komitmen Organisasi (X₂) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

H_a : Ada pengaruh Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Penentuan Kriteria Pengambilan Keputusan.

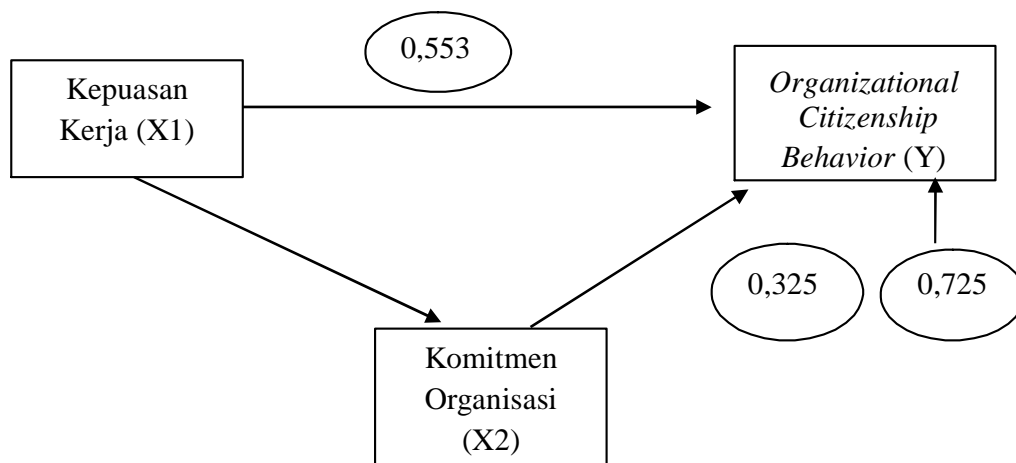
Jika probabilitas Sig \leq probabilitas $\alpha 0,05$ maka tolak H_0 terima H_a

Jika probabilitas Sig \geq probabilitas $\alpha 0,05$ maka terima H_0 tolak H_a

Penentuan dalam Pengambilan Keputusan.

Berdasarkan tabel IV.14 dimana nilai sig pada Komitmen Organisasi sebesar 0,290, maka dapat dikemukakan bahwa $0,007 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Adapun nilai *Standardized Coefficients* pada beta sebesar 0,325.

Berdasarkan hasil analisis jalur baik secara simultan dan partial pada sub-struktural 2 yang dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan diagram gambar dari model persamaan struktural 2 sebagai berikut:



Gambar IV.7
Persamaan Struktural Kedua

Berdasarkan diagram pada gambar IV.7 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dapat dikemukakan pada persamaan struktural 2 sebagai berikut:

$$Y = p_2X + p_3Z + \epsilon_2$$

$$Y = 0,553X + 0,325X + 0,725$$

c. Hasil Pengujian Analisis Jalur Pada Persamaan Struktural 1 dan 2

Berdasarkan hasil analisis jalur dalam tahapan - tahapan yang telah dikemukakan diatas dalam melihat struktur diantaranya hubungan kausal pada persamaan sub struktur 1 dan 2, maka akhirnya dapat disimpulkan masing - masing persamaan struktural adalah sebagai berikut :

Persamaan Struktural 1 :

$$X_2 = p_1X_1 + \epsilon_1$$

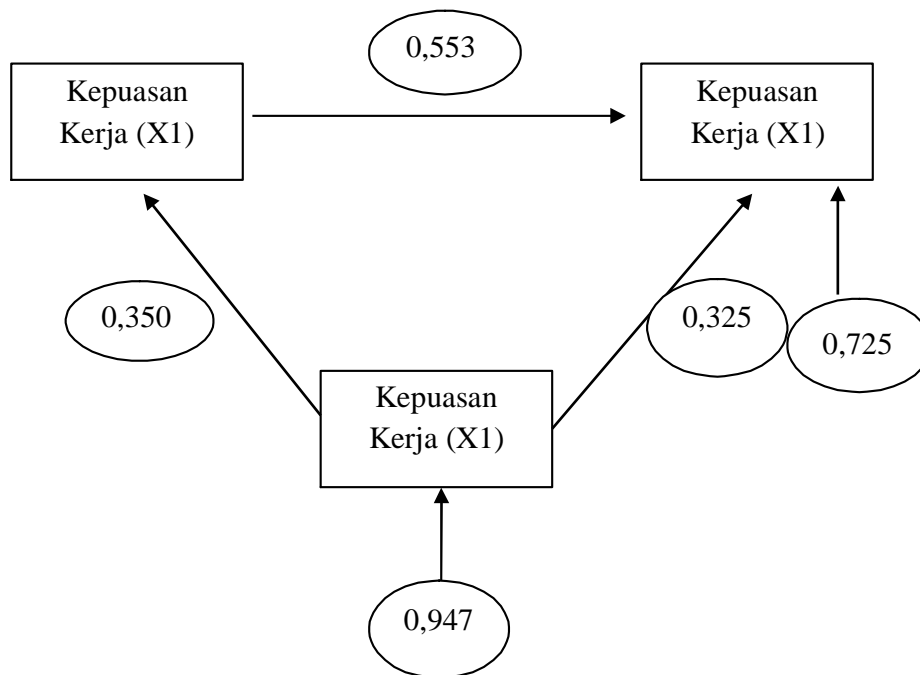
$$X_2 = 0,350 + 0,947$$

Persamaan Struktural 2 :

$$Y = p_2X + p_3Z + \epsilon_2$$

$$Y = 0,553X + 0,325X + 0,725$$

Adapun diagram gambar dari model persamaan struktural 1 dan 2 dalam analisis data diatas, maka dapat dikemukakan gambar sebagai berikut:



Gambar IV.8
Persamaan Struktural 1 dan 2

Berdasarkan analisis jalur pada nilai koefisien pada gambar IV.8 diatas maka dapat diketahui pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total (*total effect*) diantara masing-masing variabel yang diteliti. Hal ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1) Pengaruh langsung (*direct effect*)

Adapun pengaruh langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian dapat dikemukakan pada formulasi dibawah ini :

- a) Pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2), dengan nilai beta sebesar 0,350.

- b) Pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y), dengan nilai beta sebesar 0,553.
- c) Pengaruh variabel Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y), dengan nilai beta sebesar 0,325.

2) Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*)

Dalam menentukan pengaruh tidak langsung diantara variabel yang diteliti, ditetapkan formulasi sebagai berikut:

- a) Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) dengan nilai beta sebesar $0,350 \times 0,553 = 0,194$.

3) Pengaruh total (*total effect*)

Dalam menentukan pengaruh total diantara variabel yang diteliti, dikemukakan sebagai berikut:

- a) Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) dengan nilai beta sebesar $0,350 + 0,194 = 0,544$.

Adapun rangkuman hasil analisis jalur pada penjabaran mengenai pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total pada masing - masing variabel dalam penelitian dapat dikemukakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.16
Perhitungan Secara Manual Hasil Keputusan Analisis Jalur.

Pengaruh Variabel	Pengaruh			Pengaruh Simultan
	Langsung	Tidak Langsung	Total	
Pengaruh X1 terhadap X2	0,350	-	-	-
Pengaruh (X1) terhadap (Y) melalui (X2)	0,553	0,194	0,544	-
Pengaruh X2 terhadap Y	0,325	-	-	-
□ 1	0,947	-	-	-
□ 2	0,725	-	-	-
Pengaruh X1,X2 terhadap Y	-	-	-	0,473

Bedasarkan hasil keseluruhan pengaruh kausalitas diantara Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) sebagai variabel intervening dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Ada pengaruh langsung Kepuasan Kerja (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2) adalah sebesar 0,350.
- 2) Ada pengaruh langsung Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah sebesar 0,325.
- 3) Ada pengaruh langsung Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah sebesar 0,553.
- 4) Ada pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2) adalah sebesar $0,350 \times 0,553 = 0,194$.
- 5) Ada pengaruh total Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) adalah $0,350 + 0,194 = 0,544$.

- 6) Ada pengaruh simultan total Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) adalah sebesar 0,473.

B. Pembahasan

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Selain itu dari asosiatif dan kuantitatif menunjukkan kondisi penelitian responden terhadap variabel - variabel penelitian sudah cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dari tanggapan responden yang mayoritas setuju terhadap setiap variabel penelitian. Masing - masing variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap Komitmen Organisasi (X2) Pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yang ditunjukkan dalam Tabel IV.12.

Pengaruh yang signifikan berarti pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi memiliki arah yang sejalan (berpengaruh) pada karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan. Komitmen Organisasi memang sangatlah diperlukan dalam sebuah organisasi manapun, sebab dengan adanya komitmen yang tinggi maka visi dan misi perusahaan akan tercapai. Dengan meningkatnya kepuasan kerja akan berdampak pada meningkatnya komitmen, maka perusahaan harus konsisten dalam menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja karyawan bukan hanya diukur dari berapa gaji atau bonus yang didapat, melainkan banyak hal sebagai indikator kepuasan kerja, karyawan bisa merasa sebagai diri sendiri dalam menjalankan tugas juga merupakan kepuasan kerja. Sebab dengan merasakan diri sendiri dan diberi kewenangan penuh dalam menjalankan tugas karyawan akan bisa berinovasi dalam menjalankan tugas tersebut.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dalam penelitian Rambe (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi di PT. Bank Sumut. Kemudian tidak sesuai dengan Jufrizen (2015) menyatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada Kantor PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang ditunjukkan dalam Tabel IV.15.

Pengaruh yang signifikan berarti pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* memiliki arah yang sejalan (berpengaruh) pada karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan. Tidaklah mudah bagi perusahaan untuk meningkatkan OCB, sebab bagi karyawan merupakan pekerjaan yang dianggap buang tenaga karena mereka lebih memilih menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya saja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Suwandana dan Dewi (2016) yaitu pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT Telkom Tegal menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan secara positif dan signifikan serta memberikan kontribusi terhadap munculnya OCB.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Dilihat dari hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang ditunjukkan dalam Tabel IV.15.

Pengaruh yang signifikan berarti pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* memiliki arah yang sejalan (berpengaruh) pada karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dalam penelitian Kurniawan (2015) yaitu pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB PT X Bandung menyatakan bahwa komitmen organisasi berhubungan secara positif dan signifikan serta memberikan kontribusi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

4. Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) Pada PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Dari hasil penelitian dilakukan terdapat pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi

adalah berpengaruh positif. Dengan demikian Kepuasan Kerja menjadi satu kesatuan dengan Komitmen Organisasi, dengan Komitmen Organisasi sebagai perantara dari Kepuasan Kerja, maka secara tidak langsung Kepuasan Kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh yang signifikan berarti pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) melalui Komitmen Organisasi (X2) memiliki arah yang sejalan (berpengaruh) pada karyawan PT Bank Syariah Mandiri Region I/Sumatera I Medan.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Khasbulloh (2018) yang meneliti kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap OCB dan menemukan bahwa baik kepuasan kerja maupun komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dapat diartikan bahwa kepuasan kerja yang meningkat maka akan diikuti pula peningkatan pada komitmen organisasi, sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga akan meningkat yang disebabkan oleh terjalannya kerja sama dan kebersamaan yang bagus.

Juga sejalan dengan hasil penelitian Wahyu dan Tutuk (2016) mengemukakan bahwa parameter mediasi komitmen organisasi signifikan. Maka dengan demikian model pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui komitmen organisasi dapat diterima. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) akan lebih tinggi jika melalui komitmen organisasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data penelitian, maka dapat disimpulkan dari analisis data dan pembahasan tersebut. Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi pada PT Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 Medan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 Medan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 Medan.
4. Ada pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi adalah berpengaruh positif. Dengan demikian Kepuasan Kerja menjadi satu kesatuan dengan Komitmen Organisasi, dengan Komitmen Organisasi sebagai perantara dari Kepuasan Kerja, maka secara tidak langsung Kepuasan Kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah menyatakan adanya pengaruh yang signifikan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasi pada PT Bank Syariah Mandiri Region I / Sumatera 1 Medan. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi adalah sesuatu yang cukup penting untuk menunjang *Organizational Citizenship Behavior*, maka dalam hal ini penulis memberikan saran-saran antara lain :

- 1) Sebaiknya perusahaan dapat memberikan jumlah gaji sesuai yang diberikan pada pegawai, perusahaan bisa memberikan bonus yang lebih menarik untuk meningkatkan kepuasan kerja, sehingga hal tersebut akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pegawai.
- 2) Sebaiknya perusahaan diharapkan memberikan informasi yang jelas terhadap pekerjaan agar pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.
- 3) Sebaiknya perusahaan dapat menanamkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawannya sehingga akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.
- 4) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachrach, D. G. (2012). Relationship Between Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior. *Journal Research Quaterly For Excercise And Sport*, 56(6), 48–76.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Darmawati, A. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Econimia*, 9(1), 236–245.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2007). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, I. (2011). Organizational Citizenship Behavior. *BRAC University Journal*, 4(1), 105–112.
- Handoko, D. S., & Rambe, M. F. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 32–45.
- Huda, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Citayasa Perdana). *Jurnal Optima*, 2(1), 41-53.
- Jahangir, N., Akbar, M. M., & Haq, M. (2004). Organization Citizenship Behavior: Its Nature And Antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2), 75–85.
- Jufrizen, J. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(01), 37–47.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep Dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Saripuddin, J. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 3(2).
- Sarwono, J. (2016). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudjiono, A. (2008). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sugiyono, A. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2009). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisas Terhadap Organizational Behavior Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Dosen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis*, 1(1), 25–36.
- Usman, H. (2011). *Manajemen: Teori, Praktik Dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. (2015). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, Dan Penelitian)*. Jakarta: Salemba Empat.