



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA
KARYAWAN DIVISI ANTARAN PT. POS INDONESIA CABANG
JEMBER**

*THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB
MOTIVATION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
EMPLOYEE IN DELIVERING DIVISION OF PT.POS INDONESIA BRANCH
JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

**Novia Mulyasari
NIM 140910202039**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA
KARYAWAN DIVISI ANTARAN PT. POS INDONESIA CABANG
JEMBER**

*THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB
MOTIVATION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)
EMPLOYEE IN DELIVERING DIVISION OF PT.POS INDONESIA BRANCH
JEMBER*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Novia Muyasyaroh
NIM 140910202039**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orangtua saya Bapak Boiran dan Ibu Suparti yang telah mengasuh, mendidik, dan memberikan kasih sayang, kesabarannya serta dorongan semangat untukku agar terus menjadi anak yang lebih baik;
2. Adikku Tercinta Nila Agustin yang selalu memberikan dukungan dan doa;
3. Bapak Ir.H.Sukar Hamzah dan Ibu Hj.Djaitun,S.Pd yang telah menjadi orang tua kedua, yang telah memberikan dukungan,doa, dan semangat selama ini;
4. Bapak Hari Karyadi,SE.,M.SA.,Ak, Ibu Ardianzah Meganingrum Dwi Lestari,S.Sos, Ananda Nadia Anggita Hardiansyah dan Adek Gilang Lutfi Hardianzah yang telah memberikan semangat dan dukungan;
5. Guru-Guruku sejak taman kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi;
6. Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

MOTTO

Organizational Citizenship Behavior (OCB) sangat penting dalam kelangsungan hidup Organisasi¹

Organ dalam Titisari



¹Purnamie Titisari, Peranan *Organizational Citizenhip Behavior* (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan(Jember:Mitra Wacana Media, 2004), 5.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia Muyasyaroh

NIM : 140910202039

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Maret 2018

Novia Muyasyaroh

SKRIPSI

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA
KARYAWAN DIVISI ANTARAN PT. POS INDONESIA CABANG
JEMBER**

*THE EFFECT OF ORGANIZATION COMMITMENT AND JOB MOTIVATION
TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) EMPLOYEE IN
DELIVERING DIVISION OF PT.POS INDONESIA BRANCH JEMBER*

Oleh

**Novia Muyasyaroh
NIM. 140910202039**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing I : Drs. Sutrisno, M.Si
Dosen Pembimbing II : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember”, telah diujikan dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 22 Maret 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji :

Ketua,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19560409 198702 2 001

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sutrisno, M.Si
NIP. 19580705 198503 1 002

Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si
NIP. 19590820 198803 1 002

Anggota I

Anggota II

Dra. Dwi Windradini, M.Si
NIP. 196408141 19890 2 003

Drs. Suhartono, MP
NIP. 19600214 198803 1 002

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP. 19580810 198702 002

RINGKASAN

Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember; Novia Muyasyaroh; 140910202039; 2018; 109 halaman; program studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai dengan meningkatkan perilaku *Intra-role*. Perilaku *Intra-role* ini adalah perilaku yang telah terdeskripsi secara formal yang harus dikerjakan dalam suatu organisasi. Kenyataan yang ada adalah banyak perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh banyak bekerja, dan lain-lain. Perilaku-perilaku ini dalam sebuah organisasi disebut sebagai perilaku *extra-role* atau yang lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Hui, dkk dalam Hardaningtyas, 2004).

“*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Karyawan yang menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat disebut dengan *good citizen* (karyawan yang baik). Jika karyawan dalam suatu organisasi memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka ia dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Oleh karena itu, organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai *good citizens* “ (Markoczy & Xin, dalam Hardaningtyas, 2004). Karyawan-karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi, akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di dalam suatu organisasi dan kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri saja tetapi juga untuk kepentingan organisasi itu sendiri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuisioner dari responden. Data sekunder diperoleh dari data yang mendukung dari perusahaan.

Hasil pengujian regresi berganda atas menunjukkan bahwa pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Komitmen Organisasi yang tinggi akan meningkatkan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap OCB menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Motivasi Kerja yang tinggi akan meningkatkan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja yang tinggi akan meningkatkan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

PRAKATA

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember” untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Bisnis pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyatakan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
4. Drs. Sutrisno, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas keterlibatan dalam penelitian yaitu memberikan waktu, dukungan, bimbingan, dan pengarahan demi terselesaikannya penelitian ini;
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu dalam bidang akademik maupun proses akademik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi;
6. Bapak Iskandar selaku Kepala Kantor PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang telah memberikan dukungan dan izin dalam penelitian ini;
7. Bapak Agus Setijono selaku Manajer Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang telah memberikan bimbingan dan izin dalam penelitian ini;

8. Seluruh Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang berkenan menerima, memberi masukan, serta waktu dan tempat dalam penyelesaian penelitian ini;
9. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2014 Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Jember, terimakasih untuk dukungan dan doanya;
10. Teman-teman UKM AIESEC Universitas Jember yang tercinta yang telah memberikan dukungan;
11. Teman-teman UKMF Badminton yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu;

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Namun demikian, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Jember, 22 Maret 2018

Penulis

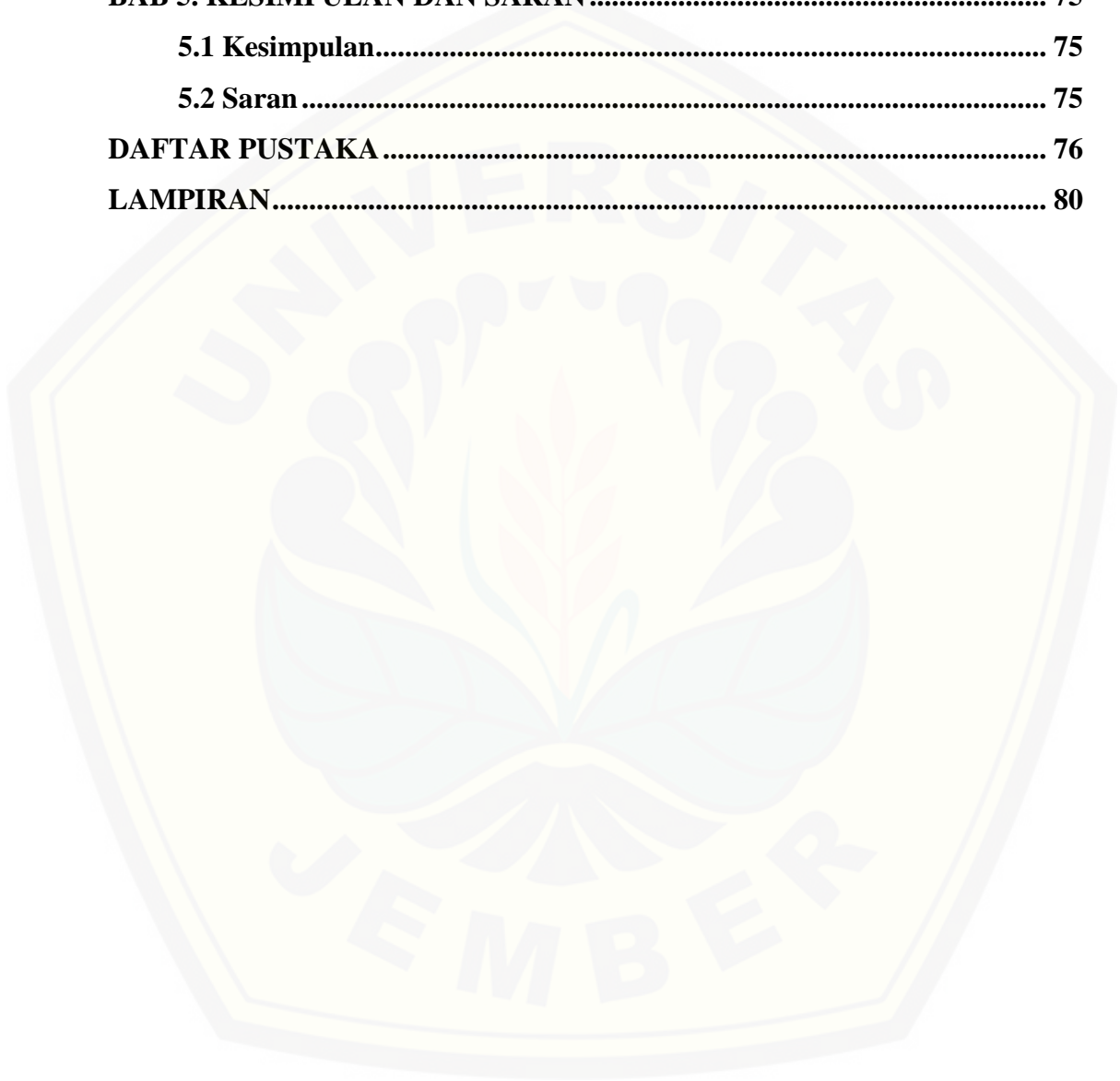
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB 2.TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.2.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.2.4 Komitmen Organisasi	20
2.2.5 Indikator Komitmen Organisasi	22

2.2.6 Motivasi Kerja	22
2.2.7 Indikator Motivasi Kerja	24
2.2.8 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	25
2.2.9 Elemen <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	26
2.2.10 Manfaat (OCB) dalam perusahaan	26
2.2.11 Motif – Motif yang mendasari (OCB)	30
2.2.12 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	30
2.3 Keterkaitan Antar Variabel.....	31
2.3.1 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap (OCB).....	31
2.3.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap (OCB).....	32
2.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja (OCB).....	33
2.4 Penelitian Terdahulu	33
2.5 Kerangka Konseptual.....	37
2.6 Hipotesis	37
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel.....	40
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Metode Pengumpulan Data	41
3.5 Definisi Operasional Variabel	42
3.6 Skala pengukuran Variabel penelitian	47
3.7 Uji Instrumen Data.....	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reabilitas.....	47
3.7.3 Uji Normalitas Data	48
3.8 Metode Analisis Data.....	49
3.8.1 Analisis Linier Berganda.....	49

3.9 Uji Asumsi Klasik	50
3.9.1 Uji Multikolinieritas	50
3.9.2 Uji Heterodastisitas	50
3.10 Uji Hipotesis	51
3.10.1 Uji t (parsial)	51
3.10.2 Uji F (simultan)	51
3.10.3 Uji R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)	52
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah	53
BAB 4 . HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan	55
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia cabang Jember	57
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	58
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.3.1 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi (X_1)	61
4.3.2 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja (X_2)	62
4.3.3 Deskripsi Variabel (OCB (Y)	63
4.4 Uji Instrumen	64
4.4.1 Uji Validitas	64
4.4.2 Uji Reliabilitas	66
4.4.3 Uji Normalitas	66
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.6 Uji Asumsi Klasik	68
4.6.1 Uji Multikolinieritas	68
4.6.2 Uji Heterokedastisitas	69
4.7 Uji Hipotesis	69
4.7.1 Uji t	69
4.7.2 Uji F	70
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71

4.8 Pembahasan	71
4.8.1 Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap (OCB).....	71
4.8.2 Motivasi Kerja berpengaruh terhadap (OCB).....	72
4.8.3 Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja terhadap OCB)	73
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Sampel Layanan Ekspedisi di Jember.....	6
Tabel 1. 2 Jumlah karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jember.....	7
Tabel 1. 3 Data Pengiriman Paket dan surat PT Pos Indonesia kantor cabang Jember	7
Tabel 1. 4 Data Jumlah Omset tahun 2013-2017 PT.Pos Indonesia cabang Jember	8
Tabel 1. 5 Tabel Key performance indikator divisi antaran.....	10
Tabel 1. 6 Data OCB tahun 2013-2017 pada PT.Pos Indonesia cabang Jember	11
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 4. 1 Umur Responden	58
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden.....	60
Tabel 4. 4 Lama Bekerja Responden	60
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Komitmen Organisasi ...	61
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Motivasi	62
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap OCB	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji R ²	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	37
Gambar 3. 1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	80
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Pos Indonesia Cabang Jember.	81
Lampiran 3. Kuisisioner	82
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner.....	87
Lampiran 5. Jawaban Responden.....	88
Lampiran 6. Uji Instrumen.....	97
Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik	104
Lampiran 9. Uji Hipotesis	106
Lampiran 10. R Tabel	107
Lampiran 11. Dokumentasi.....	108

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi, yang didukung dengan perkembangan teknologi dan informasi yang pesat, akan berpengaruh terhadap perilaku manusia. Dengan adanya perilaku ini, kapasitas sumber daya manusia yang harus ditingkatkan. Sumber Daya manusia merupakan faktor penting yang ada di dalam organisasi. Agar organisasi tersebut tetap dapat hidup dan berkembang. Keberlangsungan hidup dan pertumbuhan dari suatu perusahaan bukan hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan, pemasaran serta produknya, tetapi juga ditentukan dari keberhasilan mengelola sumber daya manusia. Walaupun aspek teknologi yang digunakan sempurna, jika tidak diimbangi dengan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang memadai, maka sulitnya kinerja organisasi berjalan dengan baik dan organisasi tidak mampu bertahan dengan pesaingnya (Nitisemito dalam Melinda dkk,2013).

Pengelolaan sumber daya manusia yang paling penting dan paling berat, dimana manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Suatu perusahaan tidak bisa berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia tidak aktif. Meskipun di dukung dengan teknologi dan alat-alat yang canggih, karena peralatan canggih hanya sebagai pendukung dari kegiatan operasional perusahaan.

Perilaku karyawan yang baik di dalam perusahaan perlu diterapkan, pencapaian kinerja karyawan yang baik tidak hanya dinilai dari kinerjanya. Hubungan yang baik antar karyawan di dalam perusahaan perlu ditingkatkan agar loyalitas antar karyawan dapat terjalin. Sasaran peningkatan sumber daya manusia terletak pada keinginan untuk mencapai produktivitas. Produktivitas merupakan salah satu ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu organisasi dikatakan berhasil apabila ada peningkatan produktivitas, dan sebaliknya tidak berhasil mencapai tujuannya jika terjadi

penurunan produktivitas. Tercapainya perilaku di dalam organisasi dapat dilihat dari tingkat produktivitas karyawan. Karyawan yang memiliki produktivitas yang tinggi akan memiliki perilaku di dalam organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditujukan untuk mencapai sasaran-sasaran pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi.

Karyawan memiliki komitmen organisasi agar fungsi-fungsi organisasi berjalan sebagaimana yang diharapkan dari organisasi. Komitmen karyawan terhadap perusahaan yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan dari perusahaan, dimana karyawan menggunakan segala kemampuan yang dimiliki untuk kepentingan perusahaan. Komitmen di dalam perusahaan akan memberikan dampak seminimal mungkin untuk karyawan meninggalkan pekerjaannya. Komitmen di dalam organisasi sangat diperlukan sehingga tujuan dari organisasi tercapai. Robbins (2001) komitmen pegawai pada suatu organisasi adalah suatu keadaan dimana karyawan memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu.

Komitmen merupakan keyakinan karyawan untuk melakukan pekerjaan yang terbaik. Dengan menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian dan melakukan dengan tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Komitmen berdampak terhadap produktivitas karyawan, sehingga manager perlu berperan sebagai penggerak untuk mewujudkan misi dan tujuan perusahaan. Komitmen di dalam perusahaan sangat penting. Begitu pentingnya di dalam perusahaan untuk melakukan komitmen, beberapa perusahaan memasukkan syarat komitmen untuk memegang salah satu jabatan. Komitmen karyawan yang terjalin di dalam perusahaan, akan memberikan keterikatan antar karyawan dengan perusahaannya, karyawan akan terjadi internalisasi nilai perusahaan sehingga karyawan akan semakin terlibat dengan yang apa di lakukan di dalam perusahaan. Komitmen di dalam perusahaan yang tinggi dapat memperlihatkan kinerja yang optimal.

Motivasi Kerja merupakan unsur penting yang dimiliki organisasi. Melalui motivasi kerja, karyawan dapat memberikan kinerja yang optimal. Motivasi kerja yang harus dimiliki oleh semua karyawan. Pegawai dengan motivasi kerja yang baik akan melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan

dengan sebaik-baiknya dan mengerahkan seluruh kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, seperti yang dikemukakan oleh Robins (1996: 198) bahwa motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual. Motivasi kerja yang rendah atau kurang baik akan merugikan perusahaan, karena dengan motivasi kerja yang rendah pencapaian tujuan perusahaan akan tertunda.

Kerja yang optimal dari karyawan bisa dilihat dari motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah akan memiliki prestasi yang rendah. Sebaliknya, jika karyawan memiliki motivasi untuk melaksanakan pekerjaan tersebut pada umumnya tingkat prestasi kerja akan tinggi. Menurut Azwar (2000:15), motivasi adalah rangsangan, dorongan, ataupun pembangkit tenaga yang dimiliki seseorang atau sekelompok masyarakat yang mau berbuat dan bekerjasama secara optimal dalam melaksanakan sesuatu yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk itulah agar setiap pegawai mampu melaksanakan sesuatu dengan baik agar tujuan yang telah ditetapkan perusahaan tercapai apabila karyawan memiliki motivasi yang tinggi.

Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai dengan meningkatkan perilaku *Intra-role*. Perilaku *Intra-role* ini adalah perilaku yang telah terdeskripsi secara formal yang harus dikerjakan dalam suatu organisasi. Kenyataan yang ada adalah banyak perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh banyak bekerja, dan lain-lain. Perilaku-perilaku ini dalam sebuah organisasi disebut sebagai perilaku *extra-role* atau yang lebih dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Hui, dkk dalam Hardaningtyas, 2004).

“*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Karyawan yang menampilkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat disebut dengan *good citizen* (karyawan yang baik). Jika karyawan dalam suatu organisasi

memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka ia dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Oleh karena itu, organisasi tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada anggota-anggotanya yang bertindak sebagai *good citizens* “ (Markoczy & Xin, dalam Hardaningtyas, 2004). Karyawan-karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi, akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di dalam suatu organisasi dan kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri saja tetapi juga untuk kepentingan organisasi itu sendiri.

“*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ada di perusahaan merupakan perilaku yang dilakukan karyawan diluar pekerjaannya, sehingga karyawan melakukan dengan sukarela. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilakukan agar karyawan yang ada di dalam organisasi lebih menyatu dengan lingkungan kerjanya. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi, sehingga pekerjaan yang dilakukan bisa dengan cepat diselesaikan. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak adanya kaitan dengan sistem *reward* perusahaan, sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) murni yang dilakukan dari dalam diri karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau *eksplisit* dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi “ (Organ dalam Titisari, 2014).

PT. Pos Indonesia merupakan badan usaha milik negara dalam bidang jasa kurir dan logistik. Semakin beragam kebutuhan masyarakat, PT.Pos Indonesia memberikan layanan berbagai pengiriman paket, uang, surat, sepeda motor. Pengiriman bisa dilakukan domestik maupun ke luar negeri. Pengiriman melalui PT. Pos Indonesia sudah mampu menjangkau seluruh pulau di Indonesia. Sehingga, perkembangan PT.Pos Indonesia sangat pesat, sejak tahun 1746 didirikan hingga sekarang. Selain melakukan pengiriman, PT.Pos Indonesia juga bisa untuk melakukan pembayaran, yaitu untuk pembayaran tagihan, pembayaran belanja *online*, dan pembayaran asuransi.

PT. Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang

menjangkau 100 persen kota atau kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor pos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid dan terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (posindonesia.com).

Pada tahun 2017, PT. Pos Indonesia mendapat penghargaan *Domestic Express Service Provider of the year 2017*. Membuktikan PT. Pos Indonesia memiliki pelayanan pengiriman dengan layanan *express* yang terbaik. PT. Pos Indonesia mampu melakukan pengiriman *express* hanya dengan 1 hari. Komitmen PT. Pos Indonesia untuk melakukan pelayanan terbaik terhadap masyarakat. Penghargaan Penyedia Layanan Express Domestik Terbaik di Indonesia tahun 2017 dinilai berdasarkan kriteria Kekuatan Cakupan Nasional, kriteria kepemimpinan pasar dan kinerja operasional serta kriteria diversifikasi pertumbuhan. Dengan kinerja keseluruhan yang kuat, PT Pos Indonesia (Persero) layak menerima penghargaan tersebut (posindonesia.com).

PT. Pos Indonesia Cabang Jember merupakan salah satu PT. Pos Indonesia yang berada di Kabupaten Jember. Di Kabupaten Jember, terdapat banyak penyedia jasa layanan kurir dan logistik, tidak dapat dipungkiri apabila banyak pesaing PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Risiko merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu bisnis. Kegiatan perubahan tidak akan terhalangi oleh adanya risiko apabila dapat diminimalisir dengan manajemen yang baik sesuai dengan karakteristik usahanya. Sesuai dengan bidang usaha yang dilakukan dalam pelayanan ekspedisi, PT. Pos Indonesia Cabang Jember memiliki banyak pesaing, yang menuntut PT. Pos Indonesia Cabang Jember untuk tetap *survive*. Terdapat beberapa layanan ekspedisi yang dikatakan hampir sama dan dianggap sebagai indikator pesaing PT. Pos Indonesia, dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1. 1 Sampel Layanan Ekspedisi di Jember

No	Nama Toko	Alamat
1.	PT.Pos Indonesia cabang Jember	Jl. Jend Sudirman no.5
2.	J&T Ekspres	Jl. Sumatra no. 75 A
3.	JNE	Jl. Moh. Yamin, Tegal Besar
4.	PT. Herona Express	Jl. Wijaya Kusuma no. 1168118
5.	Tiki cabang Jember	Jl. K.H Wahid Hasyim no. 54
6.	SiCepat Jember	Jl. Manggar gg.Niaga no.2
7.	Indah Cargo	Jl. Sentot Prawirodirjo no.37
8.	Pahala Express	Jl. Brawijaya no. 136
9.	PT. Eletha International Ltd	Jl. Hos Cokroaminoto no. 77
10.	Karya Indah Buana	Jl. Wijaya Kusuma no. 13

Sumber : Observasi pendahuluan (data diolah 2018)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat banyaknya penyedia jasa layanan ekspedisi di Kabupaten Jember, yang merupakan pesaing PT.Pos Indonesia Cabang Jember. Kelebihan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dengan layanan ekspedisi lainnya yaitu PT. Pos Indonesia memiliki banyak jaringan yang ada di seluruh Indonesia bahkan sampai menjangkau ke kecamatan dan Agen kantor Pos yang ada di Indonesia. Layanan aplikasi berbasis internet merupakan sebuah pengembangan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia, pelacakan barang kiriman bisa dilakukan melalui situs web bertujuan untuk memberikan informasi dan kemudahan pengaksesan oleh konsumen. Keunggulan yang menonjol di dalam pengiriman PT.Pos Indonesia cabang Jember bisa melakukan pengiriman dengan layanan *Ekspres* yaitu layanan 1 hari sampai kepada penerima.

Visi PT. Pos Indonesia Menjadi Logistik Raksasa dari Timur. Sehingga, karyawan memberikan pelayanan terbaik dan tercepat. Seperti yang dikemukakan oleh Direktur Umum PT.Pos Indonesia dalam peringatan HUT ke 270 PT.Pos Indonesia yang lebih ramah, lebih peduli terhadap keperluan masyarakat, lebih cermat, lebih tangkas dalam melayani, dan lebih menyenangkan bagi karyawan maupun pelanggannya (posindonesia.com).

Tabel 1. 2 Jumlah Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember

No	Divisi	Jumlah
1	Kepala cabang	1
2	Antaran	31
3	Proses dan transportasi	20
4	UPL (Unit pelayanan luar)	6
5	Pelayanan	15
6	Akuntansi	2
7	Keuangan	4
8	Pemasaran	10
9	SDM	2
10	Pensiunan	13
11	Sarana dan prasarana	4
12	Bea Cukai	4
13	SLPK (Surat <i>Corporate</i>)	14
14	IT	2
15	WH Telkomsel	1
16	Koperasi Nusantara	5
	Jumlah Total	134

Sumber : Data diolah 2018

PT. Pos Indonesia Cabang Jember memiliki jumlah karyawan sebanyak 134 karyawan. Karyawan yang ada di PT.Pos Indonesia Cabang jember dibedakan menjadi dua kategori yaitu karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. Berdasarkan Data Divisi Sumber Daya Manusia PT.Pos Indonesia Cabang Jember, pada tahun 2017 sebanyak 93 karyawan kontrak dan 41 karyawan kontrak.

Tabel 1. 3 Data Pengiriman Paket dan Surat PT Pos Indonesia Cabang Jember

Tahun	Jumlah Pengiriman Paket dan Surat
2013	57.670
2014	55.965
2015	53.650
2016	58.857
2017	59.300

Sumber : PT.Pos Indonesia Cabang Jember

Dari data tabel 1.3 jumlah pengiriman paket dan surat PT.Pos Indonesia Cabang Jember mengalami fluktuasi dalam pengiriman paket dan surat, tetapi dengan komitmen PT.Pos Indonesia Cabang Jember telah memberikan kepercayaan untuk melakukan pengiriman dengan profesional. PT.Pos Indonesia Cabang Jember mampu melakukan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Upaya untuk memberikan pelayanan kepada konsumen, PT.Pos Indonesia Cabang Jember memberikan garansi untuk pengiriman yang mengalami kerusakan, sebagai komitmen PT.Pos Indonesia Cabang Jember melakukan pelayanan sepenuhnya terhadap konsumen.

Tabel 1. 4 Data Jumlah Omset tahun 2013-2017 PT.Pos Indonesia Cabang Jember

No	Tahun	Omset (Rp)
1	2013	22.876.890.450
2	2014	21.432.900.347
3	2015	23.682.596.225
4	2016	23.603.861.003
5	2017	23.874.337.930

Sumber : PT. Pos Indonesia Cabang Jember

Dari data Tabel 1.4 menunjukkan, jumlah omset tiap tahun pada PT.Pos Indonesia Cabang Jember mengalami fluktuasi. Data terbanyak pada tahun 2017 jumlah omset 23.874.337.930. Jumlah omset tahun 2013-2017 menunjukkan pengiriman paket dan surat yang dilakukan PT. Pos Indonesia juga mengalami fluktuasi. Fluktuasi pengiriman paket dan surat disebabkan karena menurunnya Pengiriman paket dan surat dari *constumer* PT.Pos Indonesia Cabang Jember.

PT. Pos Indonesia Cabang Jember memiliki 34 kantor unit pembantu di kecamatan seluruh Jember, dan telah memiliki sebanyak 40 agen kantor pos yang berada di seluruh daerah Jember. Memberikan kemudahan konsumen untuk menjangkau kantor pos, maupun agen yang ada di Jember. Visi PT. Pos Indonesia Cabang Jember adalah menjadi raksasa logistik pos dari timur. Memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen merupakan komitmen PT. Pos Indonesia Cabang Jember untuk mewujudkan *tagline*. Pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia Cabang Jember, sebagai pelayanan dengan tingkat kecepatan dan ketepatan dalam proses pengantaran maupun proses pengiriman (posindonesia.com).

Divisi Antaran merupakan salah satu divisi yang ada di PT.Pos Indonesia Cabang Jember , di dalam divisi antaran, yang terdiri dari manager antaran, *supervisor*, pengantar dan penyortir surat. Karyawan divisi antaran merupakan ujung tombak dari PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Komitmen untuk pengantar melakukan pengiriman barang dan surat yang tepat dan cepat kepada penerima.

Karyawan Divisi antaran sebagai garda terdepan PT. Pos Indonesia cabang Jember, harus memiliki komitmen organisasi yang penilaian tersebut berada di *Key Performance Indicator* divisi antaran.

Pengantar mempunyai komitmen yang kuat untuk menjalankan tugasnya. Tugas yang harus dijalankan oleh pengantar paket dan surat yaitu mengantarkan paket dan surat kepada penerima. Penyortir surat juga memiliki komitmen untuk melakukan penyortiran surat dengan benar sesuai dengan alamat yang tertera kepada penerima. Penyortir Surat memiliki komitmen untuk melakukan *pengupdatean* surat dna paket yang telah dikirimkan oleh pengantar. *On Time Transmission* ini merupakan komitmen yang ahrus dilakukan penyortir surat. Komitmen ini dituangkan kedalam KPI (*Key Performance Indicator*). *Key Performance Indicator* merupakan penilaian kerja yang dilakukan untuk semua karyawan yang ada di Divisi antaran. Penilaian *Key Performance Indicator* yang ada di Divisi antaran yaitu, *On Time Delivery* merupakan komitmen yang harus dilakukan oleh pengantar untuk mengukur waktu yang digunakan dan jumlah kiriman yang berhasil diantar kepada penerima yang terhitung per tanggal. *On Time Transmission* digunakan untuk pengukuran update yang diantar ke penerima terhitung per tanggal. Batas Retur merupakan batas waktu yang harus dilakukan oleh pengantar untuk mengantar paket atau surat sampai kepada penerima, apabila melebihi batas waktu yang ditentukan harus dikembalikan kepada pengirim. Batas waktu yang ditentukan 1 minggu. Kelengkapan Bukti Terima (BT) adalah Bukti yang harus diisi oleh pengantar apabila paket maupun surat sudah diterima oleh penerima, sehingga informasi yang pada bukti terima bisa dibaca dengan jelas, tanggal pengantaran siapa yang menerima, dan status penerima. Apabila, terjadi *complain* kepada PT.Pos Indonesia Cabang Jember bisa dipertanggungjawabkan.

Tabel 1. 5 Tabel Key performance Indikator Divisi Antaran

Tahun	KPI (%)
2013	78,80
2014	83,05
2015	82,30
2016	79,90
2017	81,63

Sumber : PT.Pos Indonesia Cabang Jember

Dari tabel 1.5, menjelaskan mengenai penilaian kinerja pengantar di dalam divisi antaran yang bertujuan untuk memberikan *kontrol* pengiriman barang paket maupun surat dapat dilakukan dalam sehari. Berdasarkan tabel 1.5 KPI yang ada di divisi antaran mengalami fluktuasi, penilaian KPI ini berdasarkan *On time Delivery*, *On Time Transmission*, Batas Retur, dan Kelengkapan Bukti Terima. Penurunan presentase pada divisi antaran ini menunjukkan komitmen organisasi pada divisi antaran mengalami penurunan dalam melakukan pengiriman paket dan surat kepada penerima.

Kriteria Penilaian masing-masing item KPI di divisi antaran, apabila presentase 80%-100% berarti menunjukkan penilaian sangat bagus, sedangkan presentase dibawah 80% termasuk penilaian yang kurang bagus. Presentase penilaian ini berdasarkan dari presentase *On time Delivery* 25%, *On Time Transmmission* 25%, Batas Retur 25%, dan Kelengkapan bukti Terima 25%.

OCB pada Divisi antaran PT. Pos Indonesia cabang Jember dapat ditunjukkan dengan tingkat *cooperatif* antar karyawan, karyawan melakukan persiapan secara bersama-sama sebelum pemberangkatan pengiriman. Karyawan divisi antaran ini juga saling membantu rekan kerja yang membutuhkan pertolongan, apabila rekan kerja membutuhkan penjelasan mengenai rute yang belum mereka ketahui. Data OCB pada divisi antaran PT.Pos Indonesia Cabang Jember dipaparkan dalam tabel 1.6:

Tabel 1. 6 Data OCB tahun 2013-2017 pada PT.Pos Indonesia Cabang Jember

No	Tahun	Presentase OCB tiap tahun (%)
1.	2013	80
2.	2014	79
3.	2015	76
4.	2016	78
5.	2017	79

Sumber : PT. Pos Indonesia, 2017

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada divisi antaran mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Presentase *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada divisi antaran berdasarkan karyawan menolong rekan kerja, karyawan yang sopan akan menghindari konflik dengan rekan kerja akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen, karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer untuk menghindari keluhan dari karyawan, karyawan mengurangi konflik dalam kelompok, saling memberikan informasi kepada karyawan, Menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi, membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja, karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi membantu penyebaran informasi. Berdasarkan presentase *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ada di divisi antaran mengalami fluktuatif. Maka, penelitian ini dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Divisi Antaran pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

- 1) Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember?
- 2) Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember?
- 3) Apakah Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, menganalisis, dan memberikan solusi tentang pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada divisi antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
- 2) Untuk mengetahui mendeskripsikan, menganalisis, dan memberikan solusi tentang pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada divisi antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
- 3) Untuk mengetahui , mendeskripsikan, menganalisis, dan memberikan solusi tentang pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada divisi antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1) Bagi Perusahaan

Memberikan informasi kepada perusahaan tentang analisis pengaruh komitmen organisasi dan Motivasi Kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada divisi antaran PT Pos Indonesia Kantor Cabang Jember.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan memberikan tambahan pengetahuan bagi peneliti.

3) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam kajian sumber daya manusia. Penelitian ini untuk bahan referensi penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Keberadaan teori sangat penting bagi penelitian, karena teori merupakan realitas sosial yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Teori mempunyai peranan yang sangat penting bagi penelitian, untuk memecahkan suatu permasalahan diperlukan adanya teori yang berguna sebagai landasan yang dipakai dalam menentukan langkah-langkah untuk memberi kemudahan serta menyederhanakan pemikiran sehingga diperoleh fokus penelitian.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Umar (2008:128) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, dalam penggerakan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk pencapaian tujuan organisasi perusahaan secara terpadu. Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM-nya (Rivai, 2009:1).

Dessler (2011:5) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Dengan demikian, manajemen sumber daya

manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk efisien dan efektif di dalam organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Pengertian manajemen sumber daya manusia diartikan oleh Nawawi (2012) adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (perusahaan). Fokus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Tanpa manajemen sumber daya manusia yang handal, pengolahan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber yang lain akan menjadi tidak efektif, efisien dan produktif.

Menurut Hasibuan (2013:9) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia adalah pengawasan, pemeliharaan, dan pengelolaan sumber daya yang ada di organisasi sehingga bisa berfungsi untuk pencapaian tujuan.

2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen, manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen sumber daya manusia, yang pertama adalah fungsi manajerial diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua, fungsi Organisasi

diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja (Rivai dan Segala, 2013:13).



a. Fungsi Manajerial

Melaksanakan tugas dan menjalankan perannya dengan baik dan benar, maka sebuah manajemen memiliki peran yang dapat mendukung dan membantu dalam penerapannya. Dalam manajemen terdapat 4 (empat) fungsi atau aktivitas menurut beberapa ahli, sebagai berikut:

1) Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Menurut Robbins dan Coulter (2012): *“As managers engage in planning, they set goals, establish strategies for achieving those goals, and develop plans to integrate and coordinate activities.”* Perencanaan (*planning*) adalah fungsi manajemen yang mencakup proses mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi untuk mencapai sasaran itu, dan menyusun rencana untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan sejumlah kegiatan. Bagi manajer SDM (sumber daya manusia), proses perencanaan berarti menentukan kemajuan suatu program SDM (sumber daya manusia) yang akan berguna dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan bagi perusahaan.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3) Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan,

orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

4) Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

b. Fungsi Operasional

Fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan MSDM (manajemen sumber daya manusia) yang efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia secara fungsional memiliki beberapa fungsi yang saling terkait satu sama lain dan operasional yang dijalankan oleh manajemen sumber daya manusia sesuai dengan fungsi yang dimilikinya. Berdasarkan pendapat Gaol (2014:65) terdapat 6 fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1) Pengadaan (*Procurement*)

Fungsi operasi manajemen SDM yang pertama adalah pengadaan (*procurement*). Fungsi pengadaan berhubungan dengan mendapatkan jenis dan jumlah tenaga kerja yang penting untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Fungsi ini berkaitan dengan bagaimana penentuan kebutuhan sumber daya manusia berikut perekrutan, penyeleksian dan penempatan kerja.

2) Pengembangan (*Development*)

Setelah tenaga kerja diperoleh, mereka harus mengalami perkembangan. Perkembangan yang berkaitan dengan peningkatan keahlian melalui pelatihan, yang penting bagi kinerja pekerjaan. Kegiatan ini sangat penting dan akan terus berkembang dikarenakan perubahan-perubahan teknologi, penyesuaian kembali jabatan, dan meningkatnya kerumitan tugas-tugas manajerial.

3) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi ini didefinisikan sebagai pemberian upah yang cukup dan wajar kepada tenaga kerja atas kontribusi/jasa mereka terhadap tujuan-tujuan organisasi.

4) Integrasi / Penyatuan (*Integration*)

Walaupun sudah menerima pegawai, sudah mengembangkannya, dan sudah memberikan kompensasi yang memadai, perusahaan masih menghadapi masalah yang sulit, yaitu integrasi/penyatuan. Dalam hal ini pegawai secara individu diminta mengubah pandangannya, kebiasaannya, dan sikap-sikap lainnya yang selama ini kurang menguntungkan bagi perusahaan agar disesuaikan dengan keinginan serta tujuan perusahaan.

5) Perawatan atau Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan berarti berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada.

6) Pemisahan atau Pensiun (*Separation*)

Apabila fungsi pertama manajemen SDM (sumber daya manusia) adalah untuk melindungi karyawan, logis apabila fungsi terakhir harus memisahkan atau mengeluarkan dan mengembalikan karyawan tersebut kepada masyarakat.

2.2.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2012:76) manajemen sumber daya manusia dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, pemberhentian.

- d. Menawarkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan perusahaan pada khususnya.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penilaian kerja karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

2.2.4 Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi adalah suatu hasrat yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi serta kerelaan untuk menggunakan segala kemampuan atau upaya atas nama kepentingan organisasi. Menurut Wiyono (1999 : 34), komitmen adalah tekad bulat untuk melakukan sesuatu dengan niat yang sungguh – sungguh melakukan. Pendapat lain dikemukakan oleh Pradiansyah (1999:31) yang menguraikan bahwa komitmen merupakan konsep manajemen yang menempatkan sumber daya manusia sebagai figur sentral dalam organisasi usaha. Tanpa komitmen, sulit mengharapkan partisipasi aktif dan mendalam dari sumber daya manusia. Komitmen bukanlah sesuatu yang hadir begitu saja. Komitmen harus dimunculkan, oleh sebab itu komitmen harus dipelihara agar tetap tumbuh disanubari sumber daya manusia. Dengan cara dan teknik yang tepat pemimpin yang baik bisa menciptakan dan menumbuhkan komitmen. Husselid dan Day (McKenna and Dich, 2000 : 245) menyatakan bahwa komitmen pegawai dapat mengurangi keinginan untuk melepaskan diri dari organisasi atau unit kerja. Mereka cenderung menunjukkan keterlibatan yang tinggi diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Selain itu pegawai yang menunjukkan sikap komitmennya akan merasa lebih senang dengan pekerjaan mereka, berkurangnya

membuang – buang waktu dalam bekerja dan berkurangnya kemungkinan untuk meninggalkan lingkungan kerja.

Komitmen yang baik adalah komitmen yang dimulai dari pimpinan. Sedangkan menurut Robbins (2001:40), komitmen pegawai pada suatu organisasi adalah suatu keadaan dimana karyawan memihak kepada organisasi tertentu dan tujuan – tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi itu. Komitmen organisasi didefinisikan sebagai derajat dimana karyawan terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja (Greenberg dan Baron, 2003:160). Menurut Daft (2003:11) komitmen organisasi merupakan sikap penting yang mempengaruhi kinerja. Daft mendefinisikan komitmen organisasi sebagai loyalitas dan keterlibatan yang tinggi pada organisasi. Karyawan dengan derajat komitmen organisasi yang tinggi akan melibatkan dirinya pada organisasi dan bekerja atas nama organisasi.

Luthans (2006:243) menyatakan komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Menurut Jewell dan Siegall (dalam Sutrisno, 2011:109) komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai derajat hubungan individu memandang dirinya sendiri dengan pekerjaannya dalam organisasi tertentu. Winner (dalam Sinuraya, 2009:2) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai dorongan dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi di bandingkan kepentingannya sendiri. Dengan demikian, komitmen Organisasi adalah keinginan yang kuat dari seseorang untuk tetap berada di dalam organisasi, sehingga seseorang akan melakukan tindakan yang terbaik untuk perusahaan. Keinginan yang dilakukan karyawan memihak organisasi tertentu dan memandang dirinya penting di dalam organisasi, sehingga karyawan akan tetap berkeinginan untuk menjadi bagian dari organisasi tersebut.

2.2.5 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut pendapat Allen dan Mayer dalam Titisari (2014 : 18) Komitmen organisasi sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikkan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak, yang teridentifikasi oleh tiga yaitu :

- a. *Affective Commitment* (komitmen efektif) adalah keterikatan karyawan secara psikologis kepada organisasi yang bersifat positif. Artinya bahwa karyawan tersebut mengaplikasikan dirinya dengan tujuan organisasi dan tetap ingin menjadi bagian dari organisasi tersebut.
- b. *Continuance Commitment* (komitmen kontinyu) adalah suatu komitmen yang mengharuskan seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasi dengan alasan bahwa biaya yang harus ditanggung (baik *economic cost* atau *social cost*) lebih tinggi keluar dari organisasi.
- c. *Normative Commitment* (komitmen normatif) adalah komitmen individual untuk tetap menjadi anggota organisasi telah memberikan pelatihan atau investasi dalam pengembangan sumber daya manusia (anggotanya), maka anggota organisasi tersebut cenderung merasa kewajiban moral untuk tetap menjadi anggota organisasi dalam rangka membayar hutang. Jadi, anggota organisasi berkomitmen terhadap organisasi karena merasa seharusnya memiliki komitmen tersebut.

Dalam Penelitian ini untuk Indikator Komitmen Organisasi yang digunakan adalah *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, dan *Normative Commitment*.

2.2.6 Motivasi Kerja

Kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan – tujuan keorganisasian, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu (Robbins, dkk., 1999: 50). Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (1999:458) motivasi adalah kerelaan untuk melakukan

usaha-usaha tingkat tinggi guna mencapai tujuan-tujuan organisasi, dipersyaratkan oleh kemampuan usaha tadi untuk memuaskan kebutuhan individu tersebut. Niat untuk bekerja ke arah suatu tujuan merupakan sumber penting motivasi kerja. Studi-studi mengenai penentuan tujuan telah menunjukkan keunggulan tujuan-tujuan yang spesifik dan menantang sebagai kekuatan pendorong. Tujuan-tujuan yang sulit dan terperinci menghasilkan tingkat keluaran yang lebih tinggi dari pada tujuan umum “usahakanlah dengan sebaik-baiknya”. Ketegasan tujuan itu sendiri bertindak sebagai dorongan internal. Teori penentuan tujuan berbicara tentang orang pada umumnya. Kesimpulan mengenai motivasi prestasi untuk didasarkan hanya pada orang yang mempunyai nAch tinggi.

Motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat *internal* atau *eksternal* bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu” (Gray, dkk., dalam Titisari 2004:69). Pandangan berikut mengenai motivasi, dikemukakan oleh John R. Schermerhorn Jr. C.s katanya “... motivasi untuk bekerja, merupakan sebuah istilah yang digunakan dalam perilaku keorganisasian (*organizational behavior*) guna menerangkan kekuatan-kekuatan yang terdapat pada diri seorang individu, yang menjadi penyebab timbulnya tingkat, arah, dan persistensi upaya yang dilaksanakan dalam hal bekerja”. Motivasi adalah suatu sistem hubungan antara banyak variabel di dalam dan di luar organisasi, dan dengan demikian kita dapat mengharapkan mempunyai jawaban yang cepat dan mudah terhadap masalah-masalah motivasi. Sebenarnya, sejumlah ide tentang motivasi masih dalam perdebatan, karena orang-orang mempunyai sudut pandangan yang berlainan. Sebaliknya, ada beberapa garis pedoman yang penting dan berguna untuk memperbaiki motivasi.

Motivasi adalah dorongan seseorang untuk mengambil tindakan karena orang tersebut ingin melakukan demikian. Apabila orang-orang didorong maka mereka hanya mengadakan reaksi terhadap tekanan. Mereka bertindak karena merasa bahwa mereka harus melakukan demikian. Akan tetapi, apabila mereka dimotivasi, maka mereka mengadakan pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena mereka mengetahui tindakan ini mempunyai arti bagi mereka.

(Moekijat : 1995). Dengan demikian, motivasi adalah dorongan yang dilakukan dari karyawan untuk mengambil tindakan yang berupa usaha-usaha yang tinggi untuk mencapai tujuan yang tinggi.

Kerja adalah Aktivitas dasar dan dijadikan esensial dari kehidupan manusia, kerja itu memberikan status, dan mengikat kepada seseorang kepada individu lain dan masyarakat, pada umumnya wanita dan pria menyukai pekerjaan, moral pekerja dan pegawai itu banyak tidak ada kaitan langsung dengan kondisi fisik maupun materiil dari pekerjaan, insentif kerja itu banyak bentuknya diantaranya uang (Hamzah B Uno, 2008:66-67). Jadi, dapat disimpulkan Motivasi Kerja adalah motivasi yang terjadi pada lingkungan kerja untuk mengambil tindakan yang berupa usaha-usaha yang tinggi bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan materiil.

2.2.7 Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja Menurut Arep dan Tanjung (2003:11) antara lain yaitu :

a. Bekerja sesuai standar

Pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu yang sudah ditentukan.

b. Senang dalam bekerja

Sesuatu yang dikerjakan karena adanya dorongan motivasi yang mendorongnya akan membuat seseorang senang melakukan pekerjaannya.

c. Merasa Berharga

Seseorang akan merasa berharga ketika melakukan suatu pekerjaan yang di dorong motivasi dari dalam dirinya ataupun dari luar.

d. Bekerja Keras

Seseorang akan bekerja keras karena dorongan yang begitu tinggi untuk menghasilkan hasil pekerjaan yang ditetapkan.

e. Sedikit Pengawasan

Kinerja akan dipantau dirinya sendiri dan tidak membutuhkan terlalu banyak pengawasan.

Dalam penelitian ini untuk Indikator Motivasi Kerja yang digunakan adalah Bekerja sesuai standart, Senang dalam bekerja, Merasa Berharga, Bekerja Keras, dan Sedikit Pengawasan.

2.2.8 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Aldag dan Resckhe (dalam Titisari 2014:5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu.

Menurut Organ dalam Titisari (2014:5) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Menurut Dyne, dkk dalam Titisari (2014:6) yang mengusulkan konstruksi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran.

Dalam penelitian Djati (dalam Titisari 2014:6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan. Menurut Organ dalam Titisari (2014:6) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan perusahaan yang ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kerja perusahaan tanpa mengabaikan tujuan produktivitas individual karyawan. Fokus dari konsep ini adalah mengidentifikasi perilaku karyawan yang seringkali diukur dengan menggunakan alat ukur kinerja karyawan yang tradisional. Dengan demikian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang melebihi tuntutan kerjanya yang

berada diluar pekerjaannya, sehingga akan menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat.

2.2.9 Elemen *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Terdapat beberapa elemen dalam konsep ini yaitu (Stamper dan Dyne (dalam Titisari, 2014)) :

- a. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tipe perilaku dimana karyawan menunjukkan perilaku yang melebihi permintaan perusahaan.
- b. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang tidak nampak.
- c. Perilaku karyawan ini secara tidak langsung mendapat penghargaan atau mudah dikenali oleh struktur perusahaan yang formal.
- d. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang penting bagi peningkatan efektifitas perusahaan.

Menurut Stamper dan Dyne dalam Titisari (2014:7), kemauan karyawan untuk menunjukkan perilaku atau peran yang melebihi permintaan perusahaan ditentukan oleh dua faktor, yaitu :

- a. Persepsi manajerial dan karyawan tentang kinerja dan tanggung jawab karyawan yang sering tidak seragam.
- b. Persepsi karyawan akan tanggung jawab dan kinerja mereka ditentukan oleh kepuasan kerja mereka.

2.2.10 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Podsakof,dkk, 2000 dalam elfina, 2007:5-6 dalam Titisari, 2014:10, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

- a. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas rekan kerja.
 - 1) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesain tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.

- 2) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.
- b. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan produktivitas manajer
- 1) Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektifitas unit kerja.
 - 2) Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- c. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
- 1) Jika Karyawan saling tolong-menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
 - 2) Karyawan yang akan menampilkan *consentiousness* yang tinggi akan membutuhkan pengawasan minimal dari manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
 - 3) Karyawan lama yang akan membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.
 - 4) Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
- d. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
- 1)Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota

- kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
- 2) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat menjadi sarana efektif untuk mengoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja.
- 1) Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
 - 2) Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
- f. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik.
- 1) Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan keeratan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.
 - 2) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi
- g. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi.
- 1) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.

- 2) Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- 1) Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.
 - 2) Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
 - 3) Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Perilaku yang meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Siders *et.al.*, (2001) meningkatnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari diri karyawan (*internal*) seperti moral, motivasi, komitmen, rasa puas, sikap positif, sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (*eksternal*) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan.

Jadi, manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perusahaan adalah, karyawan yang menolong rekan kerja akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerja yang lain, Karyawan akan menghindari konflik, Karyawan yang tolong menolong akan membantu menyelesaikan masalah, Karyawan yang menolong akan meningkatkan semangat, kerekatan dan moral, Karyawan menampilkan *courtesy* untuk mengurangi konflik terhadap rekan kerja, Karyawan saling bertukar informasi, memberi contoh kepada karyawan lain untuk

menampilkan perilaku *sportmanship*, Membantu tugas karyawan yang tidak masuk kerja, dan karyawan akan aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi.

2.2.11 Motif – Motif yang mendasari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) ditentukan oleh banyak hal, artinya tidak ada penyebab tunggal dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sesuatu yang masuk akal bila kita menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara rasional. Menurut McClelland *et.al.*, dalam Titisari (2014:9), manusia memiliki tiga tingkatan motif, yaitu :

- a. Motif berprestasi, mendorong untuk menunjukkan suatu standar keistimewaan (*excellence*), mencari prestasi dari tugas, kesempatan atau kompetisi.
- b. Motif afiliasi, mendorong orang untuk mewujudkan, memelihara, dan memperbaiki hubungan dengan orang lain.
- c. Motif kekuasaan mendorong untuk mencari status dan situasi dimana mereka dapat mengontrol pekerjaan atau tindakan orang lain.

Jadi, motif-motif OCB di dalam perusahaan yaitu Motif berprestasi, motif afiliasi, dan motif kekuasaan.

2.2.12 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ *et.al.*, dalam Titisari (2014:7) indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut :

a. *Altruism*

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

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas

karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

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

d. *Courtesy*

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

e. *Civic Virtue*

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

Dalam penelitian ini untuk indikator OCB yang digunakan adalah *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, dan Civic Virtue*.

2.3 Keterkaitan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Komitmen Organisasi merupakan identifikasi dari keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap pekerjaannya. Komitmen organisasi adalah keinginan para anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaan dalam organisasi dan bersedia melakukan usaha yang tinggi bagi pencapaian tujuan organisasi. Komitmen Organisasi untuk meningkatkan *organizational citizenship*

behavior (OCB) sehingga tujuan dari perusahaan tercapai. Dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di dalam perusahaan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) pada Karyawan Medik Rumah Sakit Fathma Medika Gresik menunjukkan bahwa variabel komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) Dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi pada karyawan medik RS Fathma Medika Gresik berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, dimana semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi yang dirasakan maka akan semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior*nya. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Faradita (2017) pada Karyawan PT. PLN Area Sidoarjo memberikan kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan $F_{tabel} > F_{hitung}$ sebesar $90,327 > 3,15$, probabilitas signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar 0,000.

2.3.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Motivasi Kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki perusahaan, perusahaan akan mengalami kesulitan ketika karyawan tidak memiliki motivasi yang tinggi. Adanya motivasi Kerja yang tinggi di dalam perusahaan, karyawan akan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan tugasnya dengan baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Nur Aini dan Suhermin (2016) menunjukkan bahwa : Motivasi pada karyawan akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan untuk mencapai sasaran kepuasan; Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi mampu menunjukkan kinerja yang optimal, sehingga dapat memberikan kontribusi berarti pada perusahaan; Perilaku membantu dengan sukarela yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan, OCB juga meningkatkan stabilitas kinerja

karyawan; Kinerja yang tinggi dari seorang karyawan dapat diperoleh dari adanya tingkat disiplin kerja yang tinggi dengan diawali oleh adanya kesadaran dan kesediaan karyawan untuk mematuhi peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku diperusahaan.

2.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Penelitian yang sudah dilakukan oleh Putrana, Fathoni, dan Warso (2016) menunjukkan bahwa efek negatif pada kepuasan kerja, organisasi perilaku kewargaan (OCB), yang diindikasikan dari hasil β regresi = -0,291, dan nilai signifikan 0,042; di mana signifikansi kurang dari 0,05 ($0,042 < 0,05$), (2) pengaruh positif terhadap komitmen organisasi, organisasi perilaku kewargaan (OCB), yang diindikasikan dari hasil β regresi = 0,400, dan nilai signifikan 0,822; di mana signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,098 > 0,05$); (3) Kepuasan kerja dan perilaku kewarganegaraan Organisasi (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh hasil regresi Kepuasan Kerja $\beta = 0,133$ (masuk $0,159 > 0,05$) dan perilaku kewarganegaraan Organisasi (OCB) $\beta = 0,738$ (tanda $0,06 > 0,05$) sedangkan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh regresi hasil Organisasi komitmen $\beta = -0,222$ (masuk $0,160 > 0,05$). Nilai R^2 Kontribusi kepuasan kerja, komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan Organisasi (OCB) menjelaskan peningkatan kinerja karyawan PT. Gelora Persada Mediatama dari (ΔR^2) 0581.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadikan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang terkait dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

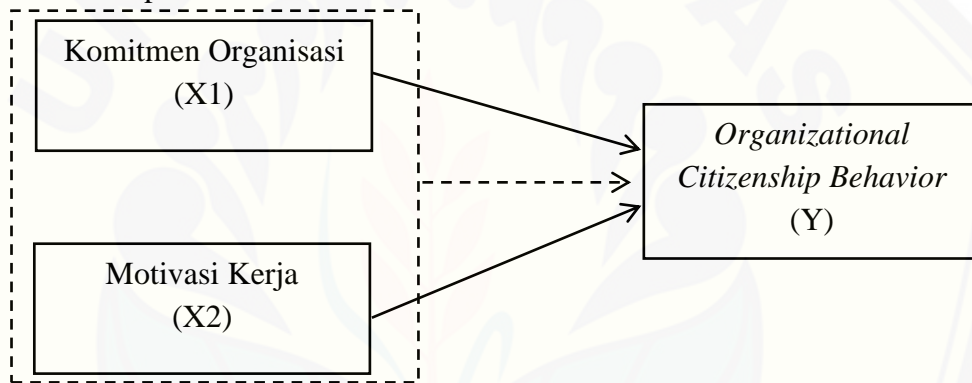
No	Nama/ Tahun	Variabel	Populasi dan Sampel	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1.	Rahayu/2017	Komitmen Organisasi, OCB	Sampel : 47 Karyawan RS Fathma Medika Gresik	Analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis jalur (<i>path analysis</i>) dan uji t dengan SPSS versi 18.0	Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> komitmen organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Pengaruh tidak langsung dari komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui <i>organizational citizenship behavior</i> , pengaruhnya sebesar 0,300 atau 30%. Variabel <i>organizational citizenship behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Faradita/2017	Kepuasan kerja, komitmen Organisasi, OCB	62 Karyawan PT. PLN area Sidoarjo	Analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, uji f dan uji t	Variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel <i>organizational citizenship behavior</i> komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> . Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship</i> .

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
3.	Bagus Asta Iswara Putra & A.A Sagung Kartika Dewi /2016	Kepuasan Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2), <i>organizational citizenship behavior</i> (Y)	Lpd Desa Adat Kedonganan, Sampel 49 Responden	Analisis Linier Berganda	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB). Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).
4.	Nur Aini dan Suhermin /2016	Motivasi, Komitmen Organisasi, OCB, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan	Populasi : 147 Sampel : 42 Responden	Pendekatan Kuantitatif	Kinerja yang tinggi dari seorang karyawan dapat diperoleh dari adanya tingkat disiplin kerja yang tinggi dengan diawali oleh adanya kesadaran dan kesediaan karyawan untuk mematuhi peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku diperusahaan.
5.	Yoga Putrana, dkk /2016	Kepuasan kerja, komitmen organisasi, (OCB), kinerja karyawan	Seluruh Karyawan Media Tama Semarang : 50 Sampel responden	Uji validitas, uji reliabilitas, regresi, uji t dan koefisien determinasi	Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, Kontribusi kepuasan kerja, komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan Organisasi (OCB) menjelaskan peningkatan kinerja karyawan.
6.	Pratista Arya Satwika, dkk / 2014	Kinerja Karyawan, Keterbukaan pengalaman,	166 Responden	Analisis Linier Berganda	Variabel OCB dan keterbukaan terhadap pengalaman layak untuk dipertimbangkan dalam memprediksi kinerja karyawan
7.	Steven Gondokusumo dan Eddy Madiono Sutanto/2015	Motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen Organisasi karyawan	Populasi 214 karyawan, Sampel 145 karyawan.	Analisis Linier Berganda	Motivasi kerja dan kepuasan kerja sama-sama memiliki pengaruh terhadap komitmen Organisasi dan didominasi oleh kepuasan kerja.
8.	Sohana Wadud Ahmed & Tanzian Khan/ 2016	Motivasi, organization Citizenship Behavior.	-	Penelitian ini menggunakan data primer.	Motivasi ekstrinsik dan intrinsik mempengaruhi komitmen karyawan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> (OCB).

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
9.	Arif Pratono & Tjutju Yuniarsih dkk /2017	kepuasan kerja, komitmen organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB)	320 pegawai di perbankan BUMN di Bandung, Indonesia.	Interval Kepercayaan.	Hubungan antara kepuasan kerja dan OCB. Karena interval nol pada . Persamaan, maka penelitian menemukan hubungan tersebut dipengaruhi oleh komitmen Organisasi. Organisasi komitmen memang berkontribusi sebagai mediator yang berpengaruh kepuasan kerja pada OCB.
10.	Siroos Ganbari & Asghar Eskandari /2012	Iklim organisasi, dengan motivasi kerja, dan organizational citizenship behavior (OCB)	Populasi 750 karyawan staf non fakultas, 250 sampel	Analisis Linier Berganda	Komponen iklim organisasi, faktor kepuasan penghargaan, dan kejelasan peran, dan kesepakatan paling efektif dalam memperdiksi motivasi kerja, dan memiliki faktor tertinggi terhadap (OCB) .
11.	IWG Sarmawa ,NK Suryani & I Gede Riana/2015	Komitmen, Kompetensi, OCB		Partial Least Square dengan SmartPLS 2.0 M3 Programme.	Komitmen dan kompetensi guru adalah prediktor organizational citizenship behavior (OCB), komitmen guru tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja guru, organizational citizenship behavior (OCB) tidak berpengaruh terhadap kinerja guru. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja guru adalah kompetensi.
12.	Ahmad Sani/2013	Keadilan prosedural, komitmen organisasi, kepuasan kerja, terhadap kinerja karyawan	Karyawan pada 15 Cabang Bank Syariah di Malang	Analisis data menggunakan GeSCA.	Keadilan prosedural dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap (OCB), komitmen organisasi.

2.5 Kerangka Konseptual

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung karyawan sehingga peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat maksimal di dalam perusahaan. Maka dari itu dibuat kerangka konseptual dalam penelitian ini yang menggambarkan pengaruh langsung antar variabel. Komitmen (X_1) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y), Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y), dan Komitmen Organisasi (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Pengaruh – pengaruh antara variabel – variabel diilustrasikan seperti berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

Keterangan :

- a. Simbol garis lurus (-) :
 - 1) Komitmen Organisasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)
 - 2) Motivasi Kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)
- b. Simbol garis putus (----):
 - 1) Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:70) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban hanya berdasarkan teori yang

relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam kaitannya dalam penelitian ini, maka di rumuskan hipotesis sebagai berikut :

- a. Menurut Luthans (2006:243) menyatakan komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok, kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi, suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi. Penelitian Rahayu (2017) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* komitmen organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kinerja organisasi Pengaruh tidak langsung dari komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*, pengaruhnya sebesar 0,300 atau 30%. Variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₁ : Terdapat pengaruh positif secara parsial antara komitmen organisasi dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB)

- b. Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (1999:458) motivasi adalah kerelaan untuk melakukan usaha-usaha tingkat tinggi guna mencapai tujuan – tujuan organisasi, dipersyaratkan oleh kemampuan usaha tadi untuk memuaskan kebutuhan individu tersebut. Penelitian Nur Aini dan Suhermin (2016) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Maka hipotesis yang diajukan adalah :

H₂ : Terdapat pengaruh positif secara parsial antara motivasi kerja dengan *Organizational citizenship behavior* (OCB)

- c. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini dan Suhermin (2016) menyatakan komitmen Organisasi dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Maka hipotesis yang diajukan adalah :

H₃ : Terdapat pengaruh positif secara simultan antara komitmen Organisasi dan motivasi kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB).



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:31), “Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif. Statistik inferensial dapat berupa statistik parametris dan statistik nonparametris..”

Rancangan penelitian memuat suatu rencana tentang informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *eksplanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (Singarimbun dan Effendi, 1995:256).

3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:61), Populasi adalah wilayah *generalisasi* terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 31 karyawan pada Divisi Antaran PT.Pos Indonesia cabang Jember.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016:62) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel berjumlah 31 responden di Divisi antaran.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling total*. Menurut Sugiyono (2016:67) *sampling total* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini

sering kali dilakukan agar membuat *generalisasi* dengan kesalahan yang sangat kecil.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data yang berasal dari jawaban atas pernyataan yang diajukan kepada responden karyawan Divisi Antaran PT.Pos Indonesia Cabang Jember melalui kuisisioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan dari sumber yang lain, berupa data administrasi kantor yang ada pada PT.Pos Indonesia Cabang Jember . Data sekunder umumnya berupa bukti-bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan berhubungan terhadap penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data yang dibutuhkan, metode yang digunakan yaitu :

a. Kuesioner atau Angket

Pengertian metode angket menurut Arikunto (2006:151) Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan menurut Sugiyono (2016:162) kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Metode Dokumentasi

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi, yaitu digunakan untuk mengetahui struktur organisasi, jumlah karyawan, serta tugas dan *job description* dari karyawan PT.Pos Indonesia Kantor Cabang Jember.

c. Metode Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menggali data-data melalui literatur dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel penelitian. Secara lebih rinci, definisi operasional variabel sebagai berikut :

- a. Variabel Independen atau Variabel bebas (X)
 - 1) Komitmen Organisasi (X_1) merupakan keinginan yang kuat dari seseorang untuk tetap berada di dalam organisasi, sehingga seseorang akan melakukan tindakan yang terbaik untuk perusahaan. Indikator dari variabel Komitmen Organisasi meliputi :
 - a) *Affective Commitment* (Komitmen Efektif) adalah keterikatan karyawan secara psikologis kepada organisasi yang bersifat positif. Artinya bahwa karyawan tersebut mengaplikasikan dirinya dengan tujuan organisasi dan tetap ingin menjadi bagian dari organisasi tersebut.
 - b) *Continuance Commitment* (Komitmen Kontinyu) adalah suatu komitmen yang mengharuskan seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasi dengan alasan bahwa biaya yang harus ditanggung (baik *economic cost* atau *social cost*) lebih tinggi keluar dari organisasi.
 - c) *Normative Comitment* (Komitmen Normatif) adalah komitmen individual untuk tetap menjadi anggota organisasi telah memberikan pelatihan atau investasi dalam pengembangan sumber daya manusia (anggotanya), maka anggota organisasi tersebut cenderung merasa kewajiban moral untuk tetap menjadi anggota organisasi dalam rangka membayar hutang. Jadi, anggota organisasi berkomitmen terhadap organisasi karena merasa seharusnya memiliki komitmen tersebut.

- 2) Motivasi Kerja (X_2) merupakan dorongan untuk mengambil tindakan yang berupa usaha-usaha yang tinggi untuk mencapai tujuan yang tinggi. Indikator dari variabel motivasi meliputi :

a) Bekerja sesuai standar

Pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu yang sudah ditentukan.

b) Senang dalam bekerja

Sesuatu yang dikerjakan karena adanya dorongan motivasi yang mendorongnya akan membuat seseorang senang melakukan pekerjaannya.

c) Merasa Berharga

Seseorang akan merasa berharga ketika melakukan suatu pekerjaan yang di dorong motivasi dari dalam dirinya ataupun dari luar.

d) Bekerja Keras

Seseorang akan bekerja keras karena dorongan yang begitu tinggi untuk menghasilkan hasil pekerjaan yang ditetapkan.

e) Sedikit Pengawasan

Kinerja akan dipantau dirinya sendiri dan tidak membutuhkan terlalu banyak pengawasan.

b. Variabel Dependen atau Variabel terikat (Y)

- 1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melebihi tuntutan kerjanya yang berada diluar pekerjaannya, sehingga akan menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat. Indikator dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meliputi :

a) *Altruism*

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

b) *Conscientiouness*

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

c) *Sportmanship*

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

d) *Courtesy*

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

e) *Civic Virtue*

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

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Konsep (a)	Variabel (b)	Indikator (c)	Item (d)
Komitmen	Komitmen Organisasi (X ₁)	<i>a.Affective</i> Commitment	1) Mampu mengaplikasikan diri 2) Menjadi bagian dari organisasi
		<i>b.Continuante</i> Commitment	1) <i>Economis Cost</i> 2) <i>Social Cost</i>
		<i>c.Normative</i> Commitment	1) Kewajiban Moral 2) Mampu membayar hutang
Motivasi	Motivasi Kerja (X ₂)	a. Bekerja sesuai standart	1) Mencapai target yang ditetapkan perusahaan 2) Melakukan pekerjaan tepat waktu
		b. Senang dalam bekerja	1) Melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan 2) Lingkungan yang harmonis
		c. Merasa Berharga	1) Kebanggaan bekerja di kantor pos 2) Merasa Ide-ide dihargai dengan respon positif
		d. Bekerja Keras	1) Bekerja keras dalam melakukan pekerjaan memenuhi target perusahaan 2) Bekerja keras untuk mendapatkan bonus
		e. Sedikit Pengawasan	1) Melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab meskipun sedikit pengawasan 2) Mendapat kepercayaan dari atasan untuk melakukan pekerjaan dengan baik

(a)	(b)	(c)	(d)
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	OCB (Y)	a. <i>Altruism</i>	1) Menolong rekan kerja dalam keadaan sulit, yang merupakan bukan dalam tanggungjawab pekerjaan 2) Membantu rekan kerja dalam kesulitan
		b. <i>Conscientiousness</i>	1) Melakukan bimbingan kepada rekan kerja 2) Melakukan pekerjaan melebihi yang perusahaan inginkan 3) Melakukan pekerjaan secara sukarela tidak termasuk tanggung jawab di dalam pekerjaan
	c. <i>Sportmanship</i>	1) Memberikan toleransi terhadap pekerjaan yang kurang ideal 2) Meningkatkan iklim positif antar rekan kerja 3) Melakukan kerjasama dengan rekan kerja	
	d. <i>Courtesy</i>	1) Menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja 2) Melakukan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan perusahaan	
	e. <i>Civic Virtue</i>	1) Tanggungjawab pada kehidupan organisasi 2) Meningkatkan bidang pekerjaan yang ditekuni	

Sumber : Data diolah 2018

3.6 Skala pengukuran Variabel penelitian

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel X_1 (Komitmen Organisasi), Variabel X_2 (Motivasi Kerja), Variabel Y (*Organizational Citizenship Behavior*) dilakukan dengan menggunakan skala likert yang mempunyai penilaian dari yang bersifat sangat positif sampai dengan negatif.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Sangat benar / sederajat : 4
- b. Benar/ Sederajat : 3
- c. Tidak Benar/ Sederajat : 2
- d. Sangat tidak benar/ sederajat : 1

Di dalam Skala Likert yang digunakan dengan menggunakan 4 kategori jawaban dengan alasan menurut Hadi (2015:20) sebagai berikut :

- 1) Kategori ditegah mempunyai arti ganda. Biasanya diartikan belum dapat memutuskan sesuatu atau memberi jawaban, atau bahkan ragu-ragu.
- 2) Tersedianya jawaban ditegah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, ke arah sesuai atau tidak sesuai.
- 3) Maksud kategori menjadi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden ke arah sesuai atau tidak sesuai. Jika disediakan 5 pilihan jawaban akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang didapat dari para responden.

3.7 Uji Instrumen Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010:11) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid akan mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Teknik yang digunakan untuk

mengetahui kesejajaran adalah teknik *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Rumus korelasi *product moment* adalah (Ridwan, 2010:110).

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

n : jumlah data observasi

X : variabel Bebas

Y : variabel terikat

r : koefisien korelasi

Dasar pengambilan keputusan uji validitas :

- a. jika r hasil positif dan r hasil > r hitung maka variabel tersebut valid
- b. jika r hasil positif dan r hasil < r hitung maka variabel tersebut tidak valid

3.7.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas dimasukkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain, alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten pada obyek yang sama apabila berkali-kali dalam waktu yang berbeda. Pengujian keandalan alat ukur dalam metode ini menggunakan reabilitas metode alpha yang digunakan adalah metode *Cronbrach* (Nasution, 2001 : 203), yakni dengan rumus :

$$\alpha = \frac{(k)Cov/Kor}{1 + (k - 1)Cov/Kor}$$

Dimana :

α = koefisien rebilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

K = jumlah variabel bebas dan persamaan

Cov = rerata kpvarians di antara butir

Var = rerata varians di antara butir

Menurut Sarwono (2006:219) Jika koefisien cronbrach $\alpha > 0,60$ maka konstruk variabel dikatakan reliabel. Pengujian reabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.

3.7.3 Uji Normalitas data

Uji Normalitas data dilakukan dengan mengetahui apakah dalam regresi, variabel dependen, variabel independen dan atau keduanya mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso, 2004:212). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov smirnov test* dengan menetapkan derajat (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individu masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabe-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian ini melihat barisan *kolmogorov smirnov test* sebagai berikut :

Jika signifikan $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal

Jika signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda. Analisis linier berganda ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen untuk kinerja pada perusahaan. Persamaan yang digunakan pada umumnya sebagai berikut (Ghozali 2016:19) :

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Keterangan :

a = konstanta

$b_1b_2b_3$ = koefisien regresi

X_1 = Variabel Komitmen Organisasi

X_2 = Variabel Motivasi Kerja

X_3 = Variabel OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)

e = Kesalahan error

3.9 Uji Asumsi Klasik

Tujuan uji asumsi klasik untuk menguji apakah model regresi linier bebas dari adanya bias atau penyimpangan sehingga diperoleh model regresi yang benar-benar *BLUE* (*Best, Linear, Unbiased, Estimator*). Uji asumsi klasik yang dilakukan terdiri dari uji multikolinieritas, dan uji heterodastisitas.

3.9.1 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan pengujian dari asumsi yang berkaitan bahwa antara variabel-variabel bebas (*independent*) dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan yang lainnya. Kemiripan antar variabel bebas dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel yang lain. Uji multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai $VIF < 10$ maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

3.9.2 Uji Heterodastisitas

Uji heterodastisitas adalah varians dalam suatu model yang tidak sama, sehingga estimator yang diperoleh tidak efisien. Pengujian tersebut disebabkan karena varians yang tidak minimum. Untuk mengetahui ada tidaknya heterodastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*. Menurut Umar (2003:209) pengujian heterodastisitas dengan menggunakan uji *Glesjer* dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas. Apabila hasil regresi absolut terdapat seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model yang penelitian lolos dari adanya heterodastisitas dengan nilai signifikansi $>$ dari 0,05.

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t (parsial)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5% (0,05) sehingga apabila tingkat signifikansi $> 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari tabel maka H_0 ditolak H_a diterima yang berarti terjadi pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependennya, sedangkan apabila tingkat signifikansi $< 0,05$ dan nilai thitung kurang dari ttabel maka H_0 diterima, H_a ditolak yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2011 : 66)

Rumus untuk uji t yaitu :

$$t = \frac{b}{sb}$$

Keterangan :

t = hasil t hitung

b = koefisien regresi variabel bebas

Sb = Kesalahan standar koefisien regresi yang dapat di tentukan dengan formula

3.10.2 Uji F (simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk menunjukkan signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (Prayitno, 2010 : 144). Hipotesis dengan penggunaan uji F ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

3.10.3 Uji R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)

Uji R^2 (Analisis Koefisien Determinasi) adalah analisis yang digunakan untuk mengukur seberapa besar presentase pengaruh variabel bebas yang hubungannya semakin dekat dengan variabel terikat (Prayitno, 2010 : 146).

$$R^2 = \frac{b_1X_1Y + b_2X_2Y}{Y^2}$$

Keterangan =

R^2 = Koefisien determinasi berganda

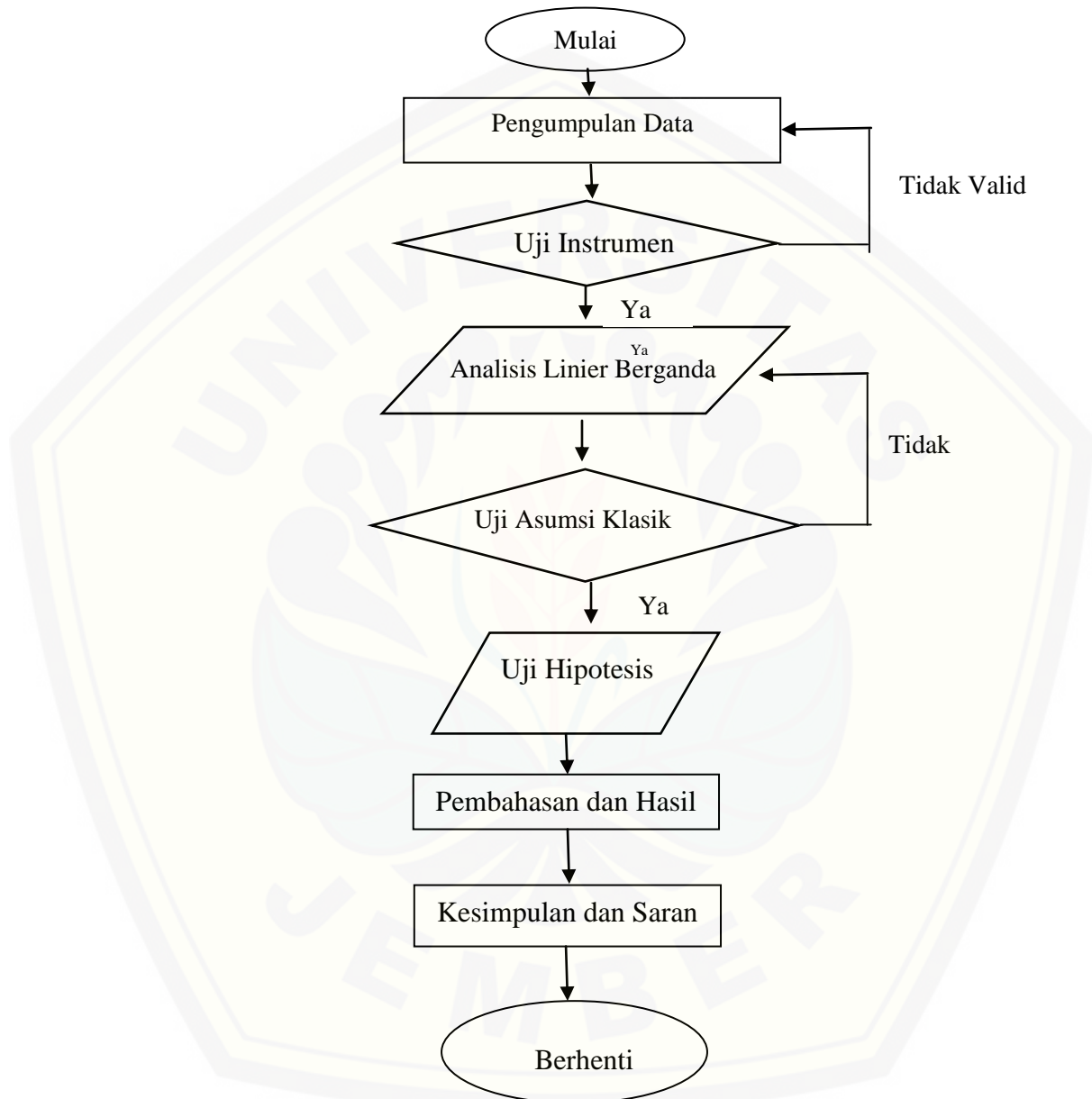
b = Koefisien regresi linier

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

3.11 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk mengetahui secara ringkas alur pemecahan masalah dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. 1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

a. Mulai

Merupakan tahap awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian.

b. Pengumpulan Data

Merupakan tahap mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menyebar kuisioner yang berisi sejumlah pertanyaan pada responden.

c. Uji Instrumen

Melakukan uji validitas, uji reabilitas, dan uji normalitas data untuk mendapatkan data yang akurat dan mempunyai tingkat kepercayaan yang tinggi.

d. Analisis Linier Berganda

Merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

e. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas data.

f. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji t, hal ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

g. Pembahasan dan Hasil

Merupakan penjelasan hasil penelitian sesuai dengan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan.

h. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil penelitian.

i. Berhenti

Penelitian akhir dari hasil penelitian antara variabel bebas dan variabel terikat.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship behavior* (OCB) menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Komitmen Organisasi yang tinggi akan meningkatkan *Organizational Citizenship behavior* (OCB).
- 2) Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship behavior* (OCB) menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Motivasi Kerja yang tinggi akan meningkatkan *Organizational Citizenship behavior* (OCB).
- 3) Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship behavior* (OCB) menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja yang tinggi akan meningkatkan *Organizational Citizenship behavior* (OCB).

5.2 Saran

- 1) Perusahaan harus meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ada di perusahaan, karena manfaat OCB berguna bagi keberlangsungan perusahaan kedepan. Dari hasil penelitian ini, faktor motivasi kerja yang perlu ditingkatkan.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya, dapat menjadi bahan kajian faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

DAFTAR PUSTAKA

- Aini ,Nur dan Suhermin. 2016. *Pengaruh Motivasi, Komitmen Organizational, Organizational Citizenship Behavior dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.*
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Ed Revisi VI. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Ed Revisi VI. Jakarta : Penerbit PT Rineka Cipta.
- Arep Ishak, Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ke-2.* Jakarta:Universitas Trisakti
- Azwar, S. 2000. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya.* Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Daft,R. 2006. *Organization Theory and Design.* Vanerbilt University
- Dessler, Gary. 2011.*Manajemen sumber daya manusia.* Jakarta : Penerbit Indeks.
- Edy,Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta:Kencana
- Effendi, Ridwan. 2010. *Pendidikan Lingukang, Sosial, Budaya , dan Teknologi.* Bandung: CV Maulana Medika Grafika
- Faradita, Yusrin Rifqi. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi pada karyawan PT PLN Area Sidoarjo)*
- Fred, Luthans. 2006. *Perilaku Organisasi.* Edisi Sepuluh. Yogyakarta:PT.Andi
- Ganbani, Siros and Asghar Eskandari. 2012. *Organizational Climate, Job Motivation, and Organizational Citizenship Behavior in Bu Ali Sina University*
- Gaol, CHR. Jimmy L. 2014. *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis.* Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program SPSS*. Semarang: penerbit Universitas Diponegoro.
- Gondokusmo, Steven dan Eddy Madinao Sutanto . 2015. *Motivasi Kerja, Kepuasan kerja, dan komitmen Organisasi karyawan pada PDAM Kota Madiun*.
- Greenberg, J. And Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organization International Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Iswara, Bagus Asta dan A.A Sagung Kartika Dewi. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organizational terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada LPD desa adat Kedonganan*.
- Hamzah B. Uno. 2008. *Teori Motivasi dan Pengukurannya Analisis di Bidang Pendidikan*,. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Kladud, Sohana ahmad dan Tauzia Khan. 2014. *Does Motivation lead to organizational citizenship behavior*.
- Masri Singarimbun & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Melinda, Tri Febrina, Kamaludin dan Nasution. 2013. *Analisis Pengaruh Iklim Organisasi dan Promosi Jabatan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Bengkulu Cabang Utama. Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13 (1), h: 28-36
- Moekijat. 1995. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.
- McKenna, Nich Beech, Eugene. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta.
- Nasution. 2001. *Metode Research*. Jakarta: PT bumi Aksara
- Nawawi, Hadari M. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

- Prabu Mangkunegara, AA. Anwar. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Putrana, Yoga dkk. 2016. *Pengaruh Kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Gelora Persada Media Tama Semarang*.
- Pratono, Arif dan Tjuju Yuniarshi dkk. 2017 . *Job Saticfaction, Organizational Commitment, and organizational citizenship behavior in state owned banking*.
- Pradiansyah, Arvan. 1999. *Lima Prinsip Pembangun Komitmen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Rahayu. 2017. *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen Organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan Organisasi serta implikasinya terhadap kinerja pegawai administrasi Politeknik Komputer Niaga LPKIA Bandung*.
- Rivai, Veithzal, Ella Djauhari Sagala, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, SP. 2001. *Perilaku Organisasi*, Edisi 8. Prentice Hall, Jakarta.
- Robbins, SP, Judge . 2007. *Perilaku Organisasi , Alih Bahasa Drs. Benjamin Molan*. Jakarta : Salemba Empat
- Robbins, SP. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*. Alih Bahasa Drs.Benyamin Molan. Jakarta : Salemba Empat.
- Robbins. SP., Coulter. Mary. 2012. *Management*. Eleventh Edition. Jakarta: England.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sarmawa, IWG, NK suryani, dan I Gede Riana. 2015 . *Commitment and Competency as an organizational citizenship behavior performance in Vocational High school Klungkung Regency, Bali, Indonesia*
- Sani, Ahmad. 2013. *Role of procedural justice, organizational commitment and job saticfactiion on job performance: The mediating effect of organizational citizenship behavior in 15 branches of a large syariah bank in malang*.

Satwika, Prastista Arya dkk . 2014. *Kinerja karyawan berdasarkan keterbukaan terhadap pengalaman, organizational citizenship behavior pada organisasi.*

S.P,Hasibuan,Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT Bumi Aksara

Sinuraya, Candra. 2009. *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Jurnal Akuntansi, Universitas Kristen Maranatha, Vol.1, No.1.*

Singgih, Santoso. 2004. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.5.* Jakarta: Gramedia.

Titisari, Purnamie. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Dalam meningkatkan kinerja karyawan).* Jakarta : Mitra Wacana Media

Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.* Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.

Veithzal, Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari teori Ke Praktek.* Rajawali Pers; Jakarta

Wiyono,FX Isbagyo. 1999. *Menyamakan Presepsi tentang Komitmen.* Jakarta:Binaman Pressindo

www.posindonesia.co.id/diakses pada 9 Januari 2018 20:00 WIB

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
 LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
 Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 7398/UN25.3.1/LT/2017

22 Desember 2017

Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Kabupaten Jember

Di

Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 5204/UN25.1.2/LT/2017 tanggal 21 Desember 2017 perihal Ijin Penelitian mahasiswa,

Nama : Novia Muyasyaroh

NIM : 140910202039

Fakultas : ISIP

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Alamat : Jl. Tidar No.57 Sumbersari-Jember

Judul Penelitian : "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cabang Jember"

Lokasi Penelitian : Divisi Antaran PT. Pos Indonesia Cab. Jember

Lama Penelitian : 2 Bulan (2 Januari-28 Februari 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Dr. Susanto, M.Pd.

NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth

1. Kepala PT. Pos Indonesia Cab. Jember;

2. Dekan FISIP Univ Jember;


3. Mahasiswa ybs;

4. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Pos Indonesia Cabang Jember

	PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS JEMBER 68100 Jalan PB. Sudirman No. 5 Jember 68118 Telp.(0331) 486166,Fax (0331) 426162 E-Mail : 681kcp@posindonesia.co.id
---	---

SURAT KETERANGAN
Nomor : 285 /Umum/SDM/31/0218

Yang bertanda tangan dibawah ini :

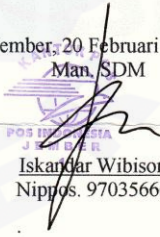
Nama : Iskandar Wibisono
Nippos : 970356663
Jabatan : Manajer SDM
Kantor : Kantor Pos Jember 68100
Alamat : Jl. PB. Sudirman no 5 Jember 68111

Menerangkan bahwa Siswa Universitas Jember dengan data sebagai berikut :

Nama : Novia Muyasyaroh
NIM : 140910202039
Tempat/Tgl Lahir : Ponorogo, 24 November 1995
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : RT.03 RW.02 Dsn. Galih Ds. Baosan Lor Kec. Ngrayun
Kab. Ponorogo Jawa Timur

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian di bagian antaran pada PT. Pos Indonesia (Persero) Jember mulai tanggal 29 Januari 2018 s.d 20 Februari 2018 dengan predikat ***Baik***.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 20 Februari 2018
Man. SDM

Iskandar Wibisono
Nippos. 970356663

Lampiran 3. Kuisisioner

KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

PT.Pos Indonesia Kantor Cabang Jember

Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, peneliti memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk memberi informasi dengan mengisi pernyataan yang tersedia dalam kuisisioner penelitian ini dengan jujur, lengkap dan apa adanya. Judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan divisi antaran pada PT.Pos Indonesia Kantor cabang Jember”**.

Informasi yang Bapak/Sdr/i berikan digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diberikan oleh bapak/ibu/saudara/i.

Saya sebagai peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerjasama bapak/ibu/saudara/i yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

Hormat Saya,

Novia Muyasyaroh

NIM. 14091020203

KUESIONER**1. Identitas Responden**

Jenis Kelamin* :

P		L	
---	--	---	--

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Jabatan** :

Lama Bekerja :

2. Petunjuk Pengisian

- a. Beri tanda check list (√) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kondisi bapak/ibu/saudara/i 6 bulan terakhir
- b. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
 - *) Coret yang tidak sesuai dengan diri bapak/ibu/saudara/i
 - **) Jabatan sekarang
- c. Kata “Saya” dalam kuesioner ini sebagai pribadi bapak/ibu/saudara/i sendiri

DAFTAR KUESIONER**Variabel Komitmen Organisasi**

No	Pernyataan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Saya mengaplikasikan diri untuk tujuan organisasi				
2.	Saya komitmen menjadi bagian PT.Pos Indonesia cabang Jember				
3.	Saya menjadi bagian PT. Pos Indonesia cabang Jember untuk pemenuhan kebutuhan hidup				
4.	Saya menjadi bagian PT. Pos Indonesia Cabang Jember untuk pengakuan dari masyarakat				
5.	Saya mempunyai kewajiban moral untuk tetap menjadi bagian dari PT.Pos Indonesia cabang Jember				
6.	Saya berkomitmen dalam rangka mengabdikan kepada PT.Pos Indonesia cabang Jember				

Variabel Motivasi Kerja

No	Pernyataan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Saya mencapai target yang ditetapkan perusahaan				
2.	Saya menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.				
3.	Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar				
4.	Saya berada di lingkungan yang harmonis				
5.	Saya merasa bangga bekerja di PT.Pos Indonesia cabang Jember				
6.	Saya merasa ide-ide saya dihargai dengan respon positif				
7.	Saya bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan perusahaan				
8.	Saya bekerja keras untuk pencapaian bonus				

9.	Saya tanggung jawab menyelesaikan pekerjaan tanpa pengawasan				
10.	Saya mendapat kepercayaan dari atasan untuk bekerja dengan baik				

Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No	Pernyataan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1.	Saya bersedia menolong rekan kerja walau bukan merupakan tanggungjawab pekerjaan				
2.	Saya bersedia membantu rekan kerja saat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan				
3.	Saya bersedia melakukan bimbingan kepada rekan kerja yang membutuhkan				
4.	Saya bersedia melakukan pekerjaan melebihi apa yang perusahaan inginkan				
5.	Saya bersedia melakukan pekerjaan secara sukarela yang bukan merupakan tanggungjawab pekerjaan saya				
6.	Saya bersedia memberikan toleransi kepada rekan kerja dalam satu tim				
7.	Saya berusaha meningkatkan keharmonisan antar rekan kerja				
8.	Saya bersedia bekerja sama dengan rekan kerja di dalam PT. Pos Indonesia cabang Jember				
9.	Saya bersedia menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja				
10.	Saya bersedia melakukan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah diberikan kantor				
11.	Saya bertanggungjawab terhadap lingkungan				

	perusahaan				
12.	Saya menekuni bidang pekerjaan yang diberikan PT. Pos Indonesia cabang Jember				



Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner

No	Komitmen Organisasi							Motivasi Kerja										OCB													
	1	2	3	4	5	6	X1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Y
1	3	3	2	3	3	3	17	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
2	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
3	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	35
4	4	4	3	3	4	3	21	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	33	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	44
5	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	36
6	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
7	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	27	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	32
8	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	40
9	1	1	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	20	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	24
10	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	42
11	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	41
12	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	36	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	40
13	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	40
14	3	3	2	2	4	4	18	2	2	4	2	3	1	3	4	1	3	25	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	37
15	3	3	2	2	4	4	18	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	28	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	38
16	3	3	4	4	3	4	21	4	4	3	4	3	1	3	4	1	3	30	4	1	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	35
17	3	3	2	2	3	2	15	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	26	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	35
18	3	3	2	2	4	2	16	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	29	2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	37
19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	4	3	3	3	1	3	1	28	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	29
20	3	3	2	2	4	3	17	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	17	3	1	1	3	3	2	3	4	3	1	3	2	29
21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	26	3	3	1	3	3	4	3	4	3	1	1	3	32
22	2	2	1	3	3	3	14	1	2	1	3	1	3	2	3	4	3	23	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	32
23	4	4	3	3	4	3	21	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	31	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	43
24	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	2	1	3	3	1	3	1	24	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	32
25	1	3	3	3	4	3	17	3	2	3	2	3	1	1	3	1	3	22	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	27
26	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
27	1	3	3	3	3	1	14	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	25	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	28
28	2	2	3	3	4	2	16	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	32
29	1	3	3	3	4	1	15	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	25	4	1	3	1	3	2	3	3	4	3	1	2	30
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	33
31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	45

Lampiran 5. Jawaban Responden

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	12,9	12,9	12,9
2,00	3	9,7	9,7	22,6
3,00	21	67,7	67,7	90,3
4,00	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	3	9,7	9,7	12,9
3,00	24	77,4	77,4	90,3
4,00	3	9,7	9,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,2	3,2	3,2
2,00	8	25,8	25,8	29,0
3,00	15	48,4	48,4	77,4
4,00	7	22,6	22,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	22,6	22,6	22,6
	3,00	17	54,8	54,8	77,4
	4,00	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	9,7	9,7	9,7
	3,00	13	41,9	41,9	51,6
	4,00	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	6,5	6,5	6,5
	2,00	5	16,1	16,1	22,6
	3,00	15	48,4	48,4	71,0
	4,00	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	11	35,5	35,5	35,5
	3,00	12	38,7	38,7	74,2
	4,00	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	
	Total	31	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,2	3,2	3,2
	2,00	2	6,5	6,5	9,7
	3,00	23	74,2	74,2	83,9
	4,00	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,2	3,2	3,2
	2,00	9	29,0	29,0	32,3
	3,00	10	32,3	32,3	64,5
	4,00	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	9,7	9,7	9,7
	2,00	1	3,2	3,2	12,9
	3,00	23	74,2	74,2	87,1
	4,00	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	16,1	16,1	16,1
	2,00	5	16,1	16,1	32,3
	3,00	20	64,5	64,5	96,8
	4,00	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	16,1	16,1	16,1
	2,00	3	9,7	9,7	25,8
	3,00	20	64,5	64,5	90,3
	4,00	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	12,9	12,9
	2,00	1	3,2	3,2	16,1
	3,00	13	41,9	41,9	58,1
	4,00	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	12,9	12,9
	2,00	3	9,7	9,7	22,6
	3,00	18	58,1	58,1	80,6
	4,00	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	12,9	12,9
	2,00	2	6,5	6,5	19,4
	3,00	19	61,3	61,3	80,6
	4,00	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	12,9	12,9	12,9
	3,00	16	51,6	51,6	64,5
	4,00	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	19,4	19,4	19,4
	2,00	3	9,7	9,7	29,0
	3,00	18	58,1	58,1	87,1
	4,00	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	12,9	12,9
	2,00	3	9,7	9,7	22,6
	3,00	17	54,8	54,8	77,4
	4,00	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	12,9	12,9
	2,00	3	9,7	9,7	22,6
	3,00	21	67,7	67,7	90,3
	4,00	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,2	3,2	3,2
	2,00	3	9,7	9,7	12,9
	3,00	24	77,4	77,4	90,3
	4,00	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	9,7	9,7	9,7
	2,00	5	16,1	16,1	25,8
	3,00	18	58,1	58,1	83,9
	4,00	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,2	3,2	3,2
	3,00	25	80,6	80,6	83,9
	4,00	5	16,1	16,1	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	17	54,8	54,8	54,8
	4,00	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	12,9	12,9	12,9
	3,00	17	54,8	54,8	67,7
	4,00	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,9	12,9	12,9
	2,00	3	9,7	9,7	22,6
	3,00	17	54,8	54,8	77,4
	4,00	7	22,6	22,6	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	16,1	16,1	16,1
	2,00	3	9,7	9,7	25,8
	3,00	19	61,3	61,3	87,1
	4,00	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Y.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,2	3,2	3,2
	2,00	13	41,9	41,9	45,2
	3,00	14	45,2	45,2	90,3
	4,00	3	9,7	9,7	100,0
Total		31	100,0	100,0	



Lampiran 6. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,676**	,271	,239	,190	,621**	,714*
Sig. (2-tailed)		,000	,141	,195	,306	,000	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
X1.2 Pearson Correlation	,676*	1	,427*	,340	,416*	,339	,722*
Sig. (2-tailed)	,000		,017	,061	,020	,062	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
X1.3 Pearson Correlation	,271	,427*	1	,865*	,263	,444*	,766*
Sig. (2-tailed)	,141	,017		,000	,152	,012	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
X1.4 Pearson Correlation	,239	,340	,865*	1	,219	,513**	,747*
Sig. (2-tailed)	,195	,061	,000		,236	,003	,000
N	31	31	31	31	31	31	31
X1.5 Pearson Correlation	,190	,416*	,263	,219	1	,292	,532*
Sig. (2-tailed)	,306	,020	,152	,236		,111	,002
N	31	31	31	31	31	31	31
X1.6 Pearson Correlation	,621*	,339	,444*	,513*	,292	1	,782*
Sig. (2-tailed)	,000	,062	,012	,003	,111		,000
N	31	31	31	31	31	31	31
X1 Pearson Correlation	,714*	,722**	,766*	,747*	,532**	,782**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
N	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 31	,840** ,000 31	,426* ,017 31	,566* ,001 31	,379* ,035 31	,138 ,460 31	,244 ,186 31	,272 ,139 31	,024 ,897 31	,459** ,009 31	,703* ,000 31
X2.2 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,840* ,000 31	1 31	,286 ,119 31	,613* ,000 31	,097 ,605 31	,242 ,189 31	,244 ,186 31	,229 ,215 31	,165 ,374 31	,363* ,045 31	,669* ,000 31
X2.3 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,426* ,017 31	,286 ,119 31	1 31	,123 ,509 31	,524** ,002 31	-,037 ,842 31	,400* ,026 31	,160 ,391 31	-,051 ,783 31	,133 ,477 31	,442* ,013 31
X2.4 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,566* ,001 31	,613** ,000 31	,123 ,509 31	1 31	,200 ,281 31	,506** ,004 31	,428* ,016 31	,301 ,100 31	,041 ,825 31	,337 ,064 31	,692* ,000 31
X2.5 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,379* ,035 31	,097 ,605 31	,524* ,002 31	,200 ,281 31	1 31	-,075 ,690 31	,514** ,003 31	,513* ,003 31	,225 ,224 31	,485** ,006 31	,628* ,000 31
X2.6 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,138 31	,242 31	-,037 31	,506* 31	-,075 31	1 31	,495** 31	-,050 31	,309 31	,009 31	,430* 31

	Sig. (2-tailed)	,460	,189	,842	,004	,690		,005	,791	,091	,962	,016
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.7	Pearson Correlation	,244	,244	,400*	,428*	,514**	,495**	1	,320	,272	,247	,688*
	Sig. (2-tailed)	,186	,186	,026	,016	,003	,005		,079	,139	,181	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.8	Pearson Correlation	,272	,229	,160	,301	,513**	-,050	,320	1	,099	,856**	,643*
	Sig. (2-tailed)	,139	,215	,391	,100	,003	,791	,079		,596	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.9	Pearson Correlation	,024	,165	-,051	,041	,225	,309	,272	,099	1	,225	,400*
	Sig. (2-tailed)	,897	,374	,783	,825	,224	,091	,139	,596		,224	,026
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2.10	Pearson Correlation	,459*	,363*	,133	,337	,485**	,009	,247	,856*	,225	1	,709*
	Sig. (2-tailed)	,009	,045	,477	,064	,006	,962	,181	,000	,224		,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
X2	Pearson Correlation	,703*	,669**	,442*	,692*	,628**	,430*	,688**	,643*	,400*	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,013	,000	,000	,016	,000	,000	,026	,000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.1	Y
Y.1 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 ,184 ,321 31	- ,184 ,321 31	,427* ,016 ,321 31	,172 ,356 ,321 31	,300 ,101 ,321 31	- ,039 ,837 31	,011 ,952 ,321 31	,378* ,036 ,321 31	,887** ,000 ,321 31	,427* ,016 ,321 31	- ,109 ,560 31	,04 ,79 ,321 31	,438* ,014 ,321 31
Y.2 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	- ,184 ,321 31	1 ,212 ,251 31	,212 ,251 ,251 31	,695** ,000 ,480 31	,385* ,033 ,201 31	,710** ,000 ,776 31	,281 ,126 ,250 31	,275 ,134 ,279 31	- ,154 ,408 31	,212 ,251 ,000 31	,498** ,004 ,205 31	,23 ,20 ,22 31	,649** ,000 ,000 31
Y.3 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,427* ,016 ,321 31	,212 ,251 ,251 31	1 ,480 ,205 31	,132 ,480 ,205 31	,236 ,201 ,201 31	,053 ,776 ,250 31	,213 ,250 ,250 31	,201 ,279 ,279 31	,430* ,016 ,000 31	1,000** ,000 ,205 31	,234 ,205 ,205 31	,22 ,22 ,22 31	,666** ,000 ,000 31
Y.4 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,172 ,356 ,321 31	,695** ,000 ,000 31	,132 ,480 ,480 31	1 ,480 ,205 31	,676** ,000 ,000 31	,660** ,000 ,006 31	,481** ,006 ,006 31	,454* ,010 ,010 31	,222 ,230 ,230 31	,132 ,480 ,480 31	,620** ,000 ,000 31	,22 ,22 ,22 31	,783** ,000 ,000 31
Y.5 Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,300 ,101 ,321 31	,385* ,033 ,033 31	,236 ,201 ,201 31	,676** ,000 ,000 31	1 ,078 ,001 31	,322 ,078 ,001 31	,579** ,001 ,001 31	,333 ,067 ,067 31	,390* ,030 ,030 31	,236 ,201 ,201 31	,220 ,234 ,234 31	,18 ,33 ,33 31	,653** ,000 ,000 31
Y.6 Pearson Correlation	- ,039	,710** ,053	,053 ,660**	,660** ,322	,322 1	,322 1	,260 ,451*	,451* ,051	- ,051	,053 ,411*	,411* ,261	,26 1	,609**

	Sig. (2-tailed)	,837	,000	,776	,000	,078		,159	,011	,784	,776	,022	,155	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.7	Pearson Correlation	,011	,281	,213	,481**	,579**	,260	1	,184	,146	,213	,187	-,049	,453*
	Sig. (2-tailed)	,952	,126	,250	,006	,001	,159		,322	,433	,250	,314	,793	,010
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.8	Pearson Correlation	,378*	,275	,201	,454*	,333	,451*	,184	1	,331	,201	,297	-,146	,536**
	Sig. (2-tailed)	,036	,134	,279	,010	,067	,011	,322		,069	,279	,105	,435	,002
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.9	Pearson Correlation	,887**	-,154	,430*	,222	,390*	-,051	,146	,331	1	,430*	-,128	,094	,469**
	Sig. (2-tailed)	,000	,408	,016	,230	,030	,784	,433	,069		,016	,494	,614	,008
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.10	Pearson Correlation	,427*	,212	1,000**	,132	,236	,053	,213	,201	,430*	1	,234	,225	,666**
	Sig. (2-tailed)	,016	,251	,000	,480	,201	,776	,250	,279	,016		,205	,224	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.11	Pearson Correlation	-,109	,498**	,234	,620**	,220	,411*	,187	,297	-,128	,234	1	,078	,560**
	Sig. (2-tailed)	,560	,004	,205	,000	,234	,022	,314	,105	,494	,205		,675	,001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y.12	Pearson Correlation	,049	,232	,225	,223	,181	,261	-,049	-,146	,094	,225	,078	1	,370*
	Sig. (2-tailed)	,792	,208	,224	,228	,330	,155	,793	,435	,614	,224	,675		,040

N		31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
Y	Pearson	,438	,649	,666**	,783	,653	,609	,453	,536	,469	,666**	,560	,37
	Correlati	*	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	0*
	on												1
	Sig. (2-	,014	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,002	,008	,000	,001	,04
	tailed)												0
N		31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,778	7

X2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,749	11

Y

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,743	13

Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 ^a	,756	,739	2,65655

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	613,235	2	306,618	43,447	,000 ^b
	Residual	197,603	28	7,057		
	Total	810,839	30			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,717	2,987		2,583	,015
	X1	,684	,248	,413	2,753	,010
	X2	,527	,156	,508	3,389	,002

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		31	31	31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17,9677	28,8065	35,1935
	Std. Deviation	3,13564	5,00945	5,19884
Most Extreme Differences	Absolute	,206	,085	,085
	Positive	,206	,073	,085
	Negative	-,124	-,085	-,080
Test Statistic		,206	,085	,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,179 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

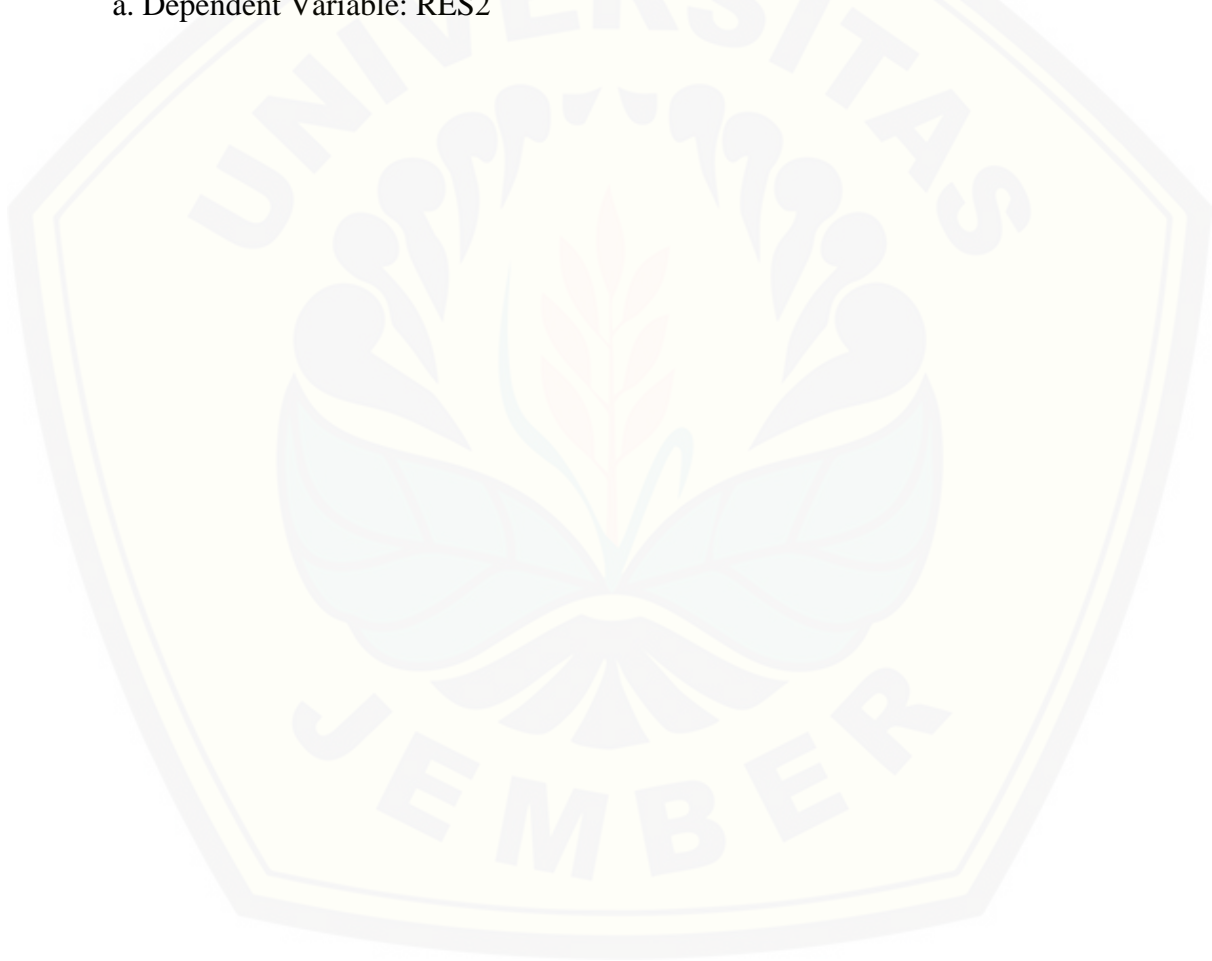
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,717	2,987		2,583	,015		
X1	,684	,248	,413	2,753	,010	,387	2,581
X2	,527	,156	,508	3,389	,002	,387	2,581

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,613	1,701		1,536	,136
X1	,070	,142	,149	,494	,625
X2	-,063	,089	-,213	-,706	,486

a. Dependent Variable: RES2



Lampiran 9. Uji Hipotesis

a. Uji t**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,717	2,987		2,583	,015
	X1	,684	,248	,413	2,753	,010
	X2	,527	,156	,508	3,389	,002

a. Dependent Variable: Y

b. Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	613,235	2	306,618	43,447	,000 ^b
	Residual	197,603	28	7,057		
	Total	810,839	30			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

c. Uji Koefisienan Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 ^a	,756	,739	2,65655

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 10. Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 11. Dokumentasi



Penyortiran Surat







