



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR* (OCB) PADA PT PEGADAIAN
KANWIL I MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh:

SHAUMA NURFITRI

NPM 1715310064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA PT. PEGADAIAN KANTOR WILAYAH I MEDAN

NAMA : SHAUMA NURFITRI
N.P.M : 1715310064
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : Manajemen
TANGGAL KELULUSAN : 29 Januari 2024

DIKETAHUI

DEKAN



Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.

KETUA PROGRAM STUDI



Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc. M

**DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING**

PEMBIMBING I



Abdi Setiawan, S.E., M.Si.

PEMBIMBING II



Noni Ardian, S.E., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shauma Nurfitri
NPM : 1715310064
Fakultas/Program Studi : Sosial Sains / Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap
Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada
PT Pegadaian Kanwil I Medan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan, Januari 2024



Shauma Nurfitri
NPM: 1715310064

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shauma Nurfitri
Tempat/Tanggal Lahir : Dumai, 03 Januari 1998
NPM : 1715310064
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl. Banten - komplek Gaperta City blok F5

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubung dengan hal tersebut, maka saya tidak akan lagi melakukan ujian perbaikan nilai di masa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Januari 2024
Yang membuat pernyataan



Shauma Nurfitri
NPM: 1715310064

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mencari bagaimana pengaruh dari Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pegawai di PT Pegadaian Kanwil I Medan. Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pegawai yang bekerja di PT Pegadaian Kanwil I Medan yang berjumlah 52 orang pegawai. Sampel penelitian yang diambil juga sebanyak 52 orang pegawai sebagai responden. Penelitian ini dilakukan di tahun 2023. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diolah dengan SPSS 24.0 dengan model regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja dan motivasi baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai di PT Pegadaian Kanwil I Medan. Motivasi menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Sebesar 92,0% *organizational citizenship behavior* pegawai dapat dijelaskan dan diperoleh dari kepuasan kerja dan motivasi. *Organizational citizenship behavior* pegawai memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan kerja dan motivasi.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi, *Organizational Citizenship Behavior*.

ABSTRACT

This research was conducted to find out how the influence of Job Satisfaction and Motivation on Organizational Citizenship Behavior of employees at PT Pegadaian Kanwil I Medan. The population in this research were all employees who worked at PT Pegadaian Kanwil I Medan, totalling 52 employees. The research sample also took as many as 52 employees as respondents. This research was conducted in 2023. This research used quantitative data processed with SPSS 24.0 with multiple linear regression models. The results showed that job satisfaction and motivation both partially and simultaneously had a positive and significant effect on the organizational citizenship behaviour of employees at PT Pegadaian Kanwil I Medan. The motivation was the most dominant variable in influencing organizational citizenship behaviour. 92.0% of organizational citizenship behaviour of employees can be explained and obtained from job satisfaction and motivation. Organizational citizenship behaviour of employees had a very strong relationship to job satisfaction and motivation.

Keywords: Job Satisfaction, Motivation, Organizational Citizenship Behavior.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam segala nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini berjudul: Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT Pegadaian Kanwil I Medan. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. E. Rusiadi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Bapak Husni Muharram Ritonga, B.A., M.Sc. M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Abdi Setiawan, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang dengan sabar membimbing dan mengoreksi penelitian peneliti serta memberikan berbagai saran agar penelitian yang dihasilkan menjadi semakin lebih baik.
5. Ibu Noni Ardian, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang memberikan banyak masukan dan arahan terhadap penelitian skripsi ini sehingga peneliti dapat lebih mudah menulis skripsi ini.
6. Seluruh civitas akademik Universitas Panca Budi Medan atas segala ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Ayahanda Hatta serta Ibunda Nurila Azyana tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dengan penuh ketulusan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Edwin S. Inkriwang selaku Pimpinan Wilayah PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan beserta jajarannya atas kerjasama dan bantuannya dalam penelitian yang sedang saya lakukan.

9. Teman- teman seperjuangan Imeh, Mey dan Nad yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Serta rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, seperti kata pepatah “tiada gading yang tak retak”. Orang hebat bukan yang berhasil menyusun skripsi dengan sempurna, tetapi orang hebat adalah orang-orang yang dengan lapang dada menerima berbagai kritikan, masukan, dan saran untuk selalu menjadi lebih baik hari-demi hari. Oleh karena itu, berbagai masukan, kritikan, dan saran sangat peneliti harapkan untuk perbaikan dari penelitian dan penelitian skripsi ini. Semoga kiranya peneliti dapat menghasilkan berbagai penelitian yang lebih baik dari ini suatu hari nanti.

Medan, Januari 2024
Penulis

Shauma Nurfitri
NPM : 1715310064

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan dan Perumusan Masalah.....	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Keaslian Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis	9
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	9
a. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)..	9
b. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	9
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	11
2. Kepuasan Kerja	13
a. Pengertian Kepuasan Kerja	13
b. Indikator – Indikator Kepuasan Kerja	14
c. Variabel-variabel Kepuasan Kerja	15
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	16
e. Teori Kepuasan Kerja.....	17
3. Motivasi	19
a. Pengertian Motivasi.....	19
b. Faktor- faktor yang mempengaruhi Motivasi.....	20
c. Indikator Motivasi	20
d. Prinsip-Prinsip dalam Motivasi	22
B. Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Kerangka Pikir	27
D. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
1. Lokasi Penelitian	31
2. Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32
3. Jenis dan Sumber Data	33
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
1. Variabel Penelitian	33
a. Variabel Terikat (Y)	34
b. Variabel Bebas (X)	34
2. Definisi Operasional	35
E. Skala Pengukuran Variabel	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisa Data	39
1. Uji Kualitas Data	39
a. Uji Validitas Data (Kelayakan)	39
b. Uji Reliabilitas (Keandalan)	40
2. Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Multikolinearitas	43
c. Uji Heteroskedastisitas	44
3. Regresi Linear Berganda	45
4. Uji Hipotesis	45
a. Uji Parsial (Uji t)	45
b. Uji Simultan (Uji F)	46
5. Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	50
1. Gambaran Umum Perusahaan	50
a. Sejarah PT Pegadaian Kanwil I Medan	50
b. Visi dan Misi	52
c. Struktur Organisasi	53
d. <i>Job Description</i>	53
2. Frekuensi Karakteristik Responden	60
a. Jenis Kelamin Responden	60
b. Usia Responden	61
c. Pendidikan Terakhir Responden	62
d. Masa Bekerja Responden	62
e. Status Pernikahan Responden	63
3. Frekuensi Jawaban Responden	64
a. Kepuasan Kerja (X_1)	65
b. Motivasi (X_2)	69
c. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	75
4. Uji Kualitas Data	80

a. Uji Validitas	80
b. Uji Reliabilitas.....	82
5. Uji Asumsi Klasik.....	83
a. Uji Normalitas Data.....	83
b. Uji Multikolinearitas	86
c. Uji Heteroskedastisitas	87
6. Uji Regresi Linear Berganda.....	89
7. Uji Hipotesis	90
a. Uji Parsial (Uji t)	90
b. Uji Simultan (Uji F)	92
8. Uji Determinasi	93
B. Pembahasan Hasil Penelitian	94
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	94
2. Pengaruh Motivasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	96
3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Daftar Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Kegiatan Penelitian	31
Tabel 3.2. Daftar dan Jumlah Pegawai PT. Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.....	33
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.4. Instrumen Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3.5. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	62
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Mengajar	63
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	63
Tabel 4.6. Alternatif Jawaban yang Disediakan.....	64
Tabel 4.7. Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden	64
Tabel 4.8. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pekerjaan ($X_{1.1}$).....	65
Tabel 4.9. Penilaian Responden Terhadap Indikator Upah ($X_{1.2}$).....	66
Tabel 4.10. Penilaian Responden Terhadap Indikator Promosi ($X_{1.3}$).....	67
Tabel 4.11. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pengawas ($X_{1.4}$).....	68
Tabel 4.12. Penilaian Responden Terhadap Indikator Rekan Kerja ($X_{1.5}$)	69
Tabel 4.13. Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab ($X_{2.1}$)	70
Tabel 4.14. Penilaian Responden Terhadap Indikator Prestasi Kerja ($X_{2.2}$)	71
Tabel 4.15. Penilaian Responden Terhadap Indikator Peluang Untuk Maju ($X_{2.3}$).....	72
Tabel 4.16. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pengakuan Atas Kerja ($X_{2.4}$).....	73
Tabel 4.17. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pekerjaan Yang Menantang ($X_{2.5}$).....	74
Tabel 4.18. Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Altruism</i> (Y_1)	75
Tabel 4.19. Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Conscientiousness</i> (Y_2) ..	76
Tabel 4.20. Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Sportsmanship</i> (Y_3)	77
Tabel 4.21. Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Courtesy</i> (Y_4).....	78
Tabel 4.22. Penilaian Responden Terhadap Indikator <i>Civic Virtue</i> (Y_5)	79
Tabel 4.23. Hasil Validitas Setiap Item Pernyataan pada Variabel Kepuasan Kerja (X_1)	80
Tabel 4.24. Hasil Validitas Setiap Item Pernyataan pada Variabel Motivasi (X_2).....	81
Tabel 4.25. Hasil Validitas pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	81
Tabel 4.26. Hasil Reliabilitas pada Variabel Kepuasan Kerja (X_1)	82
Tabel 4.27. Hasil Reliabilitas pada Variabel Motivasi (X_2).....	83
Tabel 4.28. Hasil Reliabilitas pada Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y).....	83
Tabel 4.29. Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov	86
Tabel 4.30. Hasil Uji Multikolinearitas.....	86

Tabel 4.31. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	88
Tabel 4.32. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4.33. Hasil Uji t (Parsial).....	90
Tabel 4.34. Hasil Uji F (Simultan).....	92
Tabel 4.35. Hasil Uji Determinasi.....	93
Tabel 4.36. Tipe Hubungan pada Uji Determinasi.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT Pegadaian Kanwil I Medan.....	53
Gambar 4.2. Histogram Uji Normalitas.....	84
Gambar 4.3. Histogram P-P Plot Uji Normalitas	85
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi (Hasibuan, 2017). Pengelolaan sumber daya manusia dewasa ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ini berkembang. Salah satu yang harus diperhatikan adalah rasa suka rela karyawan dalam membantu rekan kerja diluar tanggung jawab. Untuk dapat mengelola SDM dengan baik, setiap pemimpin dan manajer serta bagian yang menangani SDM harus mengerti masalah manajemen SDM dengan baik pula (Sutrisno, 2018).

Menurut Mangkuprawira (2019) SDM adalah harta atau asset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi/ perusahaan, karena keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Untuk menjalankan sejumlah tugas dalam organisasi dan untuk dapat bersaing dengan kompetitor, SDM tidak cukup hanya melakukan tugasnya masing-masing sesuai dengan *job description* (deskripsi pekerjaan) saja, namun mereka harus memiliki perilaku *extra- role* (peran ekstra) yang dapat memberi pengaruh positif bagi produktivitas organisasi.

Tuntutan organisasi memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang telah berubah. Dalam kondisi lingkungan tersebut, mengharuskan organisasi mampu untuk menumbuh kembangkan setiap potensi sumber daya

manusia yang ada. Faktor keberhasilan suatu organisasi adalah terletak pada sumber daya manusia yang dituntut mampu melakukan semua kegiatan manajemen yang baik dan mampu memanfaatkan sumber daya manusia lainnya yang dimiliki oleh suatu organisasi, dimana SDM dalam organisasi tidak hanya melakukan pekerjaan yang tertulis pada *job description* (deskripsi pekerjaan) tetapi juga memiliki sikap mau melakukan pekerjaan lain walaupun ini tidak termasuk menjadi tanggung jawabnya. Perilaku-perilaku inilah yang bisa dikatakan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Organ dalam buku Titisari (2014) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi.

Problematika *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang terjadi pada pegawai PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan menunjukkan bahwasanya tidak semua pegawai PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang seperti dikemukakan oleh Organ et al dalam Titisari (2018) melalui indikator yang tertera. Beberapa masalah tersebut sebagian besar karyawan tidak bersedia bekerja diluar tugas yang telah ditetapkan, hal ini membuktikan kurangnya dimensi *conscientiousness*. Dimana karyawan tidak mempunyai inisiatif melakukan pekerjaan lain ketika pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya telah selesai. Lalu juga diketahui rendahnya tolong-menolong antar rekan kerja yang dilihat dari tidak adanya ketersediaan tolong menolong pegawai lain yang mengalami hambatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa rendahnya *altruism* dan *courtesy* yang juga termasuk dalam dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) berdampak positif terhadap efektivitas organisasi. Pada dasarnya pegawai akan menerapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) jika pegawai telah mendapatkan dampak positif baik secara fisik maupun non fisik dari organisasi seperti kepuasan kerja dan motivasi.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap umum suatu individu terhadap pekerjaannya (Sutrisno, 2018). Seperti yang di ungkapkan Mesiono (2019) bahwa tingginya kepuasan kerja karyawan dapat menyongsong karyawan untuk memberikan perilaku lebih pada pekerjaannya. Kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini berkaitan dengan banyaknya aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu itu sendiri. Semakin banyak aspek-aspek yang dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakannya. Pada saat tertentu dikatakan juga bahwa persepsi terhadap kepuasan kerja terkait dengan perasaan senang pada beberapa aspek pokok pekerjaan mendapatkan tanggapan yang positif sehingga ini dapat menjadikan faktor pendorong terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selanjutnya, ada beberapa penelitian yang mengatakan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan kerja tetapi juga dipengaruhi oleh motivasi. Motivasi merupakan faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu (Sutrisno, 2018). As'ad (2020) menyampaikan bahwa seseorang yang memiliki motivasi dalam diri mereka akan mendorong energi dalam diri karyawan untuk melakukan kegiatan maka pengorbanan dalam diri seseorang yang diberikan pada organisasi merupakan gambaran dari motivasi karyawan untuk kelangsungan organisasi. Maka dapat

disadari bahwasanya motivasi merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Karena itu penelitian ini menjadi penting bagi peneliti untuk mengetahui apakah hal-hal tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Atas latar belakang yang telah diuraikan, peneliti ingin meneliti masalah dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah yang ada, yaitu:

1. Kurangnya perilaku inisiatif melakukan pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggung pegawai. Ini menunjukkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang masih rendah.
2. Beban kerja yang cukup banyak didapat selama bekerja yang mana mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.
3. Rendahnya tanggung jawab pribadi pegawai terhadap pekerjaan yang di akibatkan motivasi yang telah diberikan belum membuahkan hasil yang memuaskan.

C. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti maka penelitian yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan ini perlu

dibuat batasan masalah. Dengan demikian peneliti membatasi masalah penelitian ini hanya pada topik pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan?
- b. Apakah motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan?
- c. Apakah kepuasan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan ini memiliki beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas

Meningkatkan kualitas dan kuantitas dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan atau sedang dilakukan bagi para akademisi di Universitas Pembangunan Panca Budi, baik oleh mahasiswa ataupun dosen dan diharapkan penelitian ini dapat merangsang para akademisi untuk terus melakukan penelitian, meningkatkan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dari universitas, dan dapat dijadikan salah satu bahan referensi penelitian yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Setelah mengetahui bagaimana pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan, maka diharapkan pihak perusahaan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai sebuah bahan rujukan dan bahan pertimbangan perusahaan dalam upaya pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang dimiliki.

3. Bagi Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan, mampu mencari jawaban atas suatu permasalahan peneliti menjadi lebih mendalam, dan mampu memberikan sedikit kontribusi bagi pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki berbagai kemiripan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, salah satunya adalah sebuah penelitian yang dilakukan oleh Putri Aprillian pada tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT Unichem Indonesia. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Variabel Penelitian: pada penelitian terdahulu menggunakan tiga buah variabel bebas, yaitu Kepuasan Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), dan Loyalitas Kerja (X3) serta sebuah variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behaviour* (Y). Pada Penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan dua variabel bebas yaitu Kepuasan Kerja (X1) dan Motivasi (X2), serta sebuah variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
2. Waktu Penelitian: Waktu penelitian terdahulu dilakukan dari bulan Maret 2019 sampai Agustus 2019. Sedangkan penelitian ini akan dilakukan dari bulan Agustus 2023 sampai Januari 2024.

3. Tempat Penelitian: tempat penelitian terdahulu dilakukan di PT Unichem Cikarang. Sedangkan penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.
4. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel: populasi yang menjadi objek penelitian terdahulu merupakan pegawai PT Unichem Indonesia dengan jumlah populasi sebanyak 51 orang dan sampel yang diambil juga sebanyak 51 orang karyawan sebagai sampel. Sedangkan populasi yang menjadi objek penelitian ini merupakan pegawai PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan yang berjumlah 52 orang pegawai dengan jumlah sampel yang diambil juga sebanyak 52 orang pegawai sebagai responden.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoretis

1. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Organ dalam buku Titisari (2018) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi.

Sementara itu menurut Podsakof *et.al* dalam Ariandi (2019) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh system *reward* formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi. Dapat diartikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* bukan merupakan persyaratan dari peran atau *job desk* pekerjaan, kontrak kerja dengan organisasi menapung sebagai perilaku sosial yang secara pribadi sukarela dilakukan terhadap sesama pegawai maupun organisasi sehingga jika tidak dilakukan tidak ada hukuman yang akan didapatkan

b. Indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Titisari (2018) indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah sebagai berikut:

1) *Altruism*

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

2) *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh didepan dari panggilan tugas.

3) *Sportsmanship*

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

4) *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.

5) *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 kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai dapat diidentifikasi oleh berbagai faktor yang berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Menurut Organ et. al dalam Titisari (2018) peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dipengaruhi dua faktor internal yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian moral pegawai, dan motivasi. Serta faktor eksternal yaitu meliputi gaya kepemimpinan, kepercayaan kepada dan budaya organisasi. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai hal tersebut:

1) Kepuasan Kerja

Handoko (2019) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Organ dan Beteman dalam Titisari (2018) menyatakan semua dimensi dari kepuasan kerja meliputi *work, co- worker, supervision, promotions, pay dan overall* berkolaborasi positif dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2) Organisasi

Menurut Schermerhon, Hunt, Osborn, dan Uhl- Bean dalam Wibowo (2017) komunikasi organisasi merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi.

3) Kepribadian

Organ dalam Titisari (2018) menyatakan bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang pegawai sehingga pegawai tersebut akan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mereka. Costa dan McCrea dalam Titisari (2018) mengemukakan teori “*The big Five Personality*” terbagi menjadi 5 dimensi kepribadian yang terdiri dari kepribadian ekstraversi (*eksraversion*), kebersetujuan (*agreeableness*), kenuranian (*onscientiousness*), neurotisme (*Neuroticism*), dan *openness to experience*.

4) Moral Karyawan

Djati dalam Titisari (2018) moral berasal dari bahasa latin yaitu *mo res* yang berarti tabiat aau kelakuan. Moral berisikan ajaran atau ketentuan mengenai baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Titisari (2018) mengemukakan bahwa moral merupakan kewajiban–kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya. Menurut Wibisono (2020) ada tiga unsur moral yaitu kesadaran, kecintaan, dan keberanian.

5) Motivasi

Robbins dan Coulter dalam Titisari (2018) mengartikan motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai

sasaran organisasi sebagaimana persyaratan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu. Wibowo (2017) mengemukakan ada tiga karakteristik pokok dari motivasi yaitu usaha, kemauan, dan arah atau tujuan.

2. Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja bagi setiap orang adalah relatif, masing-masing mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda. Secara umum kepuasan kerja adalah suatu tingkat kesenangan atau sikap emosional yang positif yang direspon sebagai hasil penelitian terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.

Pemahaman kepuasan kerja (*job satisfaction*) dapat dilihat dengan mengenal istilah dan pengertian kepuasan kerja tersebut. Beberapa referensi berikut ini dapat memberikan kejelasan makna kepuasan kerja. Menurut Mangkuprawira (2017) kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penelitian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan (Afandi, 2018). Handoko (2019) juga menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir,

hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi Kesehatan, kemampuan, dan Pendidikan.

Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya apabila aspek- aspek tersebut tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas.

b. Indikator – Indikator Kepuasan kerja

Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kepuasan kerja, salah satunya adalah seperti yang dikemukakan oleh Afandi (2018) bahwa untuk mengukur kepuasan kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1) Pekerjaan

Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.

2) Upah

Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.

3) Promosi

Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

4) Pengawas

Seorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja

5) Rekan Kerja

Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

c. Variable-variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2017) yang mengemukakan bahwa “*job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation, and size of the organization an employee works*”.

1) *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*-nya lebih tinggi.

2) Tingkat Ketidakhadiran (absen) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3) Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai yang usia muda biasanya

mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4) Tingkat Pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5) Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

d. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja

Faktor-faktor kepuasan kerja penting untuk dibahas khususnya guna memenuhi pertanyaan apa yang akan diukur dalam variabel kepuasan kerja. Menurut As' ad (2020) bahwa, berbagai macam pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dapat disimpulkan antara lain:

- 1) Faktor psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kewajiban karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

- 2) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial yang baik antara sesama pegawai, pegawai dengan atasannya, maupun pegawai dengan berbeda jenis pekerjaannya.
- 3) Faktor fisik, faktor yang berhubungan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja keadaan ruangan, suhu, penerangan sirkulasi udara, kondisi Kesehatan pegawai, umur pegawai dan sebagainya.
- 4) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.

e. Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja ini berdasarkan pendekatan atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkannya bertindak dan berperilaku secara tertentu. Ada faktor-faktor dalam diri seseorang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilaku orang tersebut.

Teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah Rivai (2019), yaitu teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*), teori keadilan (*equity theory*) dan teori dua faktor (*two factor theory*).

1) Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan cara menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga kepuasannya diperoleh melebihi dari apa

yang diinginkan, maka dapat menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, namun merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung dengan selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan yang dicapai

2) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada ada apa tidaknya keadilan (*equity*) pada suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori ini yaitu input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input merupakan faktor bernilai bagi pegawai yang dianggap dapat mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas serta peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya yaitu sesuatu yang dianggap bernilai oleh pegawai yang diperoleh dari hasil pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, status, penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

3) Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja itu adalah yang berbeda. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi kelompok yaitu *satisfies* dan *dissatisfies*. *Satisfies* merupakan faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan serta berprestasi. Sedangkan *dissatisfies* merupakan faktor-faktor yang

dapat menjadi sumber ketidakpuasan yaitu terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antara pribadi, kondisi kerja dan status.

3. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut arti katanya, Motivasi atau *motivation* berarti pemberian motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan. Motivasi juga dapat diartikan sebagai faktor yang mendorong orang untuk bertindak dengan cara tertentu. Motivasi berasal dari kata latin “*As*” yang berarti mendorong atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditujukan secara umum untuk sumber daya manusia, secara khusus untuk bawahan. Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya (Rizky & Ardian, 2019).

Mangkunegara (2017) berpendapat “motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar berperilaku secara teratur. Motivasi menurut Mangkuprawira (2019) adalah tenaga pendorong dan penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku ke arah suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa uraian maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu penggerak atau dorongan yang ada pada dalam diri manusia, yang bisa menimbulkan, mengarahkan, dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Hal ini berhubungan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan dalam bentuk kebutuhan fisik maupun kebutuhan rohani.

b. Faktor- faktor yang mempengaruhi Motivasi

Motivasi seorang individu sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun yang bersifat eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi motivasi antara lain adalah: Mangkuprawira (2019)

- 1) Persepsi seseorang mengenai diri sendiri
- 2) Harga diri
- 3) Harapan pribadi
- 4) Kebutuhan
- 5) Keinginan
- 6) Kepuasan kerja
- 7) Prestasi kerja yang dihasilkan

Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi antara lain adalah:
Mangkuprawira (2019)

- 1) Jenis dan sifat pekerjaan
- 2) Kelompok kerja dimana seseorang bergabung
- 3) Organisasi tempat bekerja
- 4) Situasi lingkungan pada umumnya
- 5) System imbalan yang berlaku dan cara penerapannya

c. Indikator Motivasi

Indikator Motivasi menurut pendapat Mangkunegara (2017) dalam adalah sebagai berikut:

- 1) Tanggung Jawab

Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

2) Prestasi Kerja

Melakukan sesuatu atau pekerjaan dengan sebaik-baiknya setiap harinya.

3) Peluang untuk maju

Keinginan untuk mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaannya.

4) Pengakuan Atas Kerja

Keinginan untuk menghasilkan upah lebih tinggi dari biasanya sebagai imbal balik hasil pekerjaan yang diberikan.

5) Pekerjaan yang Menantang

Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan di bidangnya agar memiliki kemampuan yang terus berkembang.

d. Prinsip- prinsip dalam Motivasi

Terdapat beberapa prinsip dalam motivasi kerja pegawai menurut Mangkunegara (2017) di antaranya sebagai berikut:

1) Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin organisasi.

2) Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha dalam pencapaian tugas, informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah termotivasi kerjanya.

3) Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

4) Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap hal yang harus dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin tersebut.

5) Prinsip pemberi perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahannya, akan memotivasi karyawan bekerja seperti apa yang diharapkan oleh pemimpin tersebut.

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

B. Penelitian Sebelumnya

Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dan berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini:

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Hasil
1	Nitawati (2020)	Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Kepuasan kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Kompensasi, Motivasi, dan Kepuasan kerja	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja pada karyawan Alfamart Team Coordinator I Surabaya. nilai signifikansi pada uji F sebesar 0,009 yang berarti lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap OCB karyawan (Y). Terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja pada karyawan Alfamart Team Coordinator I Surabaya. Nilai signifikansi pada uji t masing-masing variabel < 0,05, yang berarti bahwa variabel kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap OCB karyawan (Y). 3. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap OCB pada karyawan Alfamart Team Coordinator I Surabaya adalah kompensasi. Diduga kompensasi merupakan variabel yang paling dominan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)
2	Dewi & Riana (2022)	Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Sekretariat DPRD Kabupatern Bandung (2019)	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja, komitmen organisai dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Sekretariat DPRD Kabupatern Bandung.
3	Aprillian (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap <i>Organizational</i>	Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Loyalitas Kerja	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja, motivasi kerja, loyalitas kerja terhadap <i>Organizational Citizenship</i>

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Hasil
		<i>Citizenship Behavior</i> pada PT Unichem Indonesia			<i>Behaviour</i> pada PT Unichem Indonesia, secara parsial melalui penerapan kepuasan kerja yang baik, motivasi yang berkembang saat ini dan loyalitas yang tinggi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT Unichem Indonesia.
4	Putra & Sudibya (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada LPD Tanjung Benoa (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Motivasi Kerja	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada LPD Tanjung Benoa.
5	Riansyah & Susanto (2018)	Pengaruh kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada Perawat (2018)	kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap OCB dengan kontribusi sebesar $F = 230,258$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan nilai $\Delta R = 0,883$. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan kontribusi 0,910 dengan $p = 0,001$ ($p < 0,005$) dan nilai $\Delta R = 0,385$ dan $\Delta R = 0,828$. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan koefisien korelasi 0,928 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,001$) dan $\Delta R = 0,578$ dan $\Delta R = 0,861$. Kedua variabel independen secara simultan dan masing-masing variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional perawat di RSUD Yogyakarta.
6	Mahmud (2022)	Analisis Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada karyawan PT Pelindo III kanor Pusat	Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa indikator yang belum valid dalam mengukur ketiga variabel konstruk. Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap karakteristik responden juga didapatkan bahwa terdapat beberapa karyawan yang bekerja di suatu direktorat yang masih memiliki nilai

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Hasil
		Menggunakan Structural Equation Modelling (2017)			persetujuan yang rendah terhadap pernyataan dari indikator tiap variabel, hal ini mengindikasikan bahwa karyawan masih belum sepenuhnya termotivasi, puas, ataupun memperlihatkan perilaku berorganisasi dalam perusahaan.
7	Riantini & Iriawan (2016)	Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Tenaga <i>Outsourcing</i> di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya	Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian menunjukkan yaitu pertama, Variabel Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja, secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . Kedua, Motivasi Kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> tenaga <i>outsourcing</i> Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Disiplin Kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> tenaga <i>outsourcing</i> Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Kepuasan Kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> tenaga <i>outsourcing</i> Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Ketiga, Disiplin Kerja memberikan pengaruh Yang paling dominan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
8	Danendra & Mujiati (2021)	Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT harapan Baru Tirta Megah Jaya (2016)	Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Komitmen Organisasional	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa motivasi, kompensasi dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> pada PT harapan Baru Tirta Megah Jaya.
9	Hapsari (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan Nilai Organisasi	Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi dan	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil analisis regresi linear berganda (output SPSS 24.0 Versi 19.0) menunjukkan variabel Kepuasan kerja t hitung

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Bebas	Variabel Terikat	Hasil
		Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (studi kasus pada RS Telogorejo Semarang) (2015)	Nilai Organisasi		sebesar 3,485 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X1 0,001 atau lebih kecil dari alpha 0,05 (5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternative (Ha).Jadi dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , artinya Variabel Kepuasan Kerjakan berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> . Hasil analisis regresi linear berganda (output SPSS 24.0 versi 19.0) menunjukkan variabel Motivasi t hitung sebesar 3,678 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X2 0,000 atau lebih kecil dari alpha 0,05 (5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternatif (Ha).Jadi dapat disimpulkan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , artinya Motivasi akan mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
10	Kusuma (2022)	Pengaruh motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pegawai RRI Yogyakarta	Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja, motivasi kerja, loyalitas kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada PT. Unichem Indonesia, secara parsial melalui penerapan kepuasan kerja yang baik, motivasi yang berkembang saat ini dan loyalitas yang tinggi terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada PT. Unichem Indonesia.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

C. Kerangka Pikir

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

kepuasan kerja karyawan dalam organisasi dapat berpengaruh pada tingkat kinerja karyawan, seperti yang dikemukakan oleh Hariandja (2016) bahwa, dengan tercapainya kepuasan kerja maka karyawan akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Kepuasan yang harus dipenuhi adalah kepuasan dengan gaji, kepuasan promosi, kepuasan dengan rekan sejawat, kepuasan penyelia dan kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri.

Kinerja meliputi keseluruhan termasuk peran ekstra yang sering disebut *organizational citizenship behavior*. Sedangkan, kepuasan kerja karyawan seperti yang diungkapkan oleh Singodimedjo (2020), *organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai factor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nitawati (2020) dengan judul pengaruh kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, hasil yang didapati dari penelitian ini adalah bahwasanya kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Motivasi yang diberikan oleh organisasi adalah motivasi yang berasal dari luar, dan akan memberikan timbal balik yang baik bagi organisasi (Ardian, 2019). Timbal balik yang akan diperoleh dari pegawai adalah berupa kinerja

yang semakin baik yang diberikan untuk perusahaan oleh pegawai. Sejalan dengan apa yang telah di ungkapkan oleh George dan Jones (Hapsari, 2022) motivasi kerja dapat diartikan sebagai, semangat kerja yang ada pada karyawan yang membuat karyawan tersebut dapat bekerja untuk mencapai tujuan tertentu.

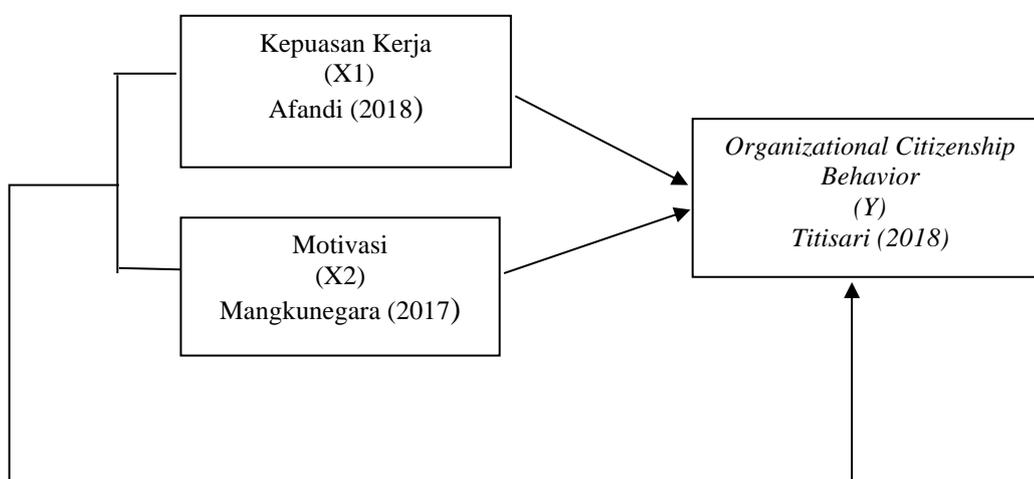
Organisasi memberikan motivasi agar kinerja yang dilakukan karyawan dapat optimal. Keoptimalan kinerja tidak hanya mencakup pekerjaan formal saja, tetapi mampu mencakup pada pekerjaan non formal atau pekerjaan ekstra yang disebut *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nitawati (2020) dengan judul pengaruh kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, hasil yang didapati dari penelitian ini adalah bahwasanya motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Kepuasan kerja dan motivasi menjadi hal yang penting dalam sebuah organisasi. Seorang pegawai akan memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) apabila pegawai tersebut sudah memiliki rasa puas yang tinggi terhadap pekerjaannya. Selain kepuasan kerja ada faktor lain yang juga dapat memunculkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai yaitu motivasi. Seberapa kuat motivasi yang dimiliki oleh pegawai akan banyak menentukan terhadap munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini juga di buktikan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nitawati (2020) dengan judul pengaruh kompensasi, motivasi dan kepuasan

kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, hasil yang didapati dari penelitian ini adalah bahwasanya motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan, maka hubungan kepuasan kerja dan motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat disajikan kedalam bentuk kerangka konseptual yang digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual penelitian

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

D. Hipotesis

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan bahwa hipotesis berkaitan erat dengan teori. Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Dikatakan jawaban sementara oleh karena jawaban yang ada adalah jawaban yang berasal dari teori.

Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban sementara baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada

fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sehingga hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoretis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.

H1 Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

H2 Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

H3 Kepuasan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tingkat eksplanasinya penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif atau penelitian kausal (hubungan sebab akibat) adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat (Manullang & Pakpahan, 2019).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan yang terletak di Jalan Pegadaian No.112, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

2. Waktu Penelitian

Detail waktu dan kegiatan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023				November 2023				Desember 2023				Januari 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■																							
2	Observasi Awal		■	■																					
3	Penelitian Proposal				■	■	■																		
4	Bimbingan Proposal						■	■																	
5	Seminar Proposal								■																
6	Persiapan Instrumen									■															
7	Pengumpulan Data										■	■													
8	Pengolahan Data												■												
9	Analisis & Evaluasi													■											
10	Penelitian Laporan														■	■									
11	Revisi dan Evaluasi															■	■	■	■						
12	Seminar Hasil																		■						
13	Sidang Meja Hijau																								■

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2023)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi menjelaskan jenis dan kriteria populasi yang menjadi objek penelitian, sedangkan sampel menjelaskan kriteria sampel, ukuran, dan metode pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 52 orang yang terdiri dari seluruh pegawai PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan.

2. Sampel

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan bahwa sampel adalah wakil-wakil dari populasi. Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan penentuan pengambilan sampel adalah apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Penelitian yang memiliki jumlah subjek yang besar maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-50% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang risikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik. Jumlah populasi yang ada pada penelitian ini hanya berjumlah 52 anggota (kurang dari 100), maka seluruh populasi diambil sebagai sampel yang disebut sebagai sampel jenuh. Sehingga populasi pada

penelitian ini berjumlah 52 pegawai sebagai sampel dengan formasi jabatan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Daftar dan Jumlah Pegawai PT. Pegadaian Kantor Wilayah I Medan

Formasi	Jumlah
Administrator	9
Pranata	19
Sales Channel	1
Staf Bagian	11
Staf Departemen	4
Staf Pengelola Unit	2
Staf Penugasan	3
Staf Profesional	3
TOTAL	52

Sumber: PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan (2022)

3. Jenis dan Sumber Data

Manullang & Pakpahan (2019) menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan populasi dan sampel adalah penelitian yang menggunakan data primer yang berasal dari angket, wawancara, dan observasi. Oleh karena itu, jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari responden. Dimana dalam pengambilan data tersebut, peneliti akan membagikan kuesioner kepada setiap responden. Setiap responden wajib menjawab setiap pernyataan yang ada pada kuesioner. Kejujuran jawaban responden akan meningkatkan kualitas dari hasil penelitian yang diteliti.

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Manullang & Pakpahan (2019) menyatakan bahwa variabel merupakan suatu sifat-sifat yang dipelajari, suatu symbol, atau lambing yang padanya

melekat bilangan atau nilai, dapat dibedakan, memiliki variasi nilai atau perbedaan nilai.

a. Variabel Terikat (Y)

Manullang & Pakpahan (2019) mengungkapkan bahwa variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi, terikat, tergantung oleh variabel lain, yakni variabel bebas. Variabel terikat ini umumnya menjadi perhatian utama oleh peneliti. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi (Titisari, 2018).

b. Variabel Bebas (X)

Manullang & Pakpahan (2019) mengungkapkan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain, variabel bebas merupakan sesuatu yang menjadi sebab terjadinya perubahan nilai pada variabel terikat, variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah:

1) Kepuasan Kerja (X₁)

Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai- nilai penting pekerjaan. (Hasibuan, 2017).

2) Motivasi (X₂)

Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar berperilaku secara teratur. (Mangkunegara, 2017).

2. Definisi Operasional

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan bahwa definisi operasional merupakan penjabaran akan definisi variabel dan indikator pada penelitian, selanjutnya definisi operasional menggambarkan pula pengukuran atas variabel dan indikator yang dikembangkan penelitian. Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi Operasional adalah penjelasan tentang batasan atau ruang lingkup variabel penelitian. Sehingga memudahkan pengukuran dan pengamatan serta pengembangan instrumen atau alat ukur. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
1	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem <i>reward</i> dan bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi bisa meningkatkan fungsi efektivitas organisasi (Titisari, 2018)	Menurut Organ <i>et. al</i> dalam Titisari (2014) indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) adalah sebagai berikut: <i>a. Altruism</i> Perilaku pegawai dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. <i>b. Conscientiousness</i> Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan organisasi. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas pegawai. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh didepan dari panggilan tugas. <i>c. Sportsmanship</i> Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan- keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam <i>sportsmanship</i> akan meningkatkan iklim yang positif diantara pegawai, pegawai akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan	Likert

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
			<p>menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.</p> <p>d. Courtesy Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah <i>interpersonal</i>. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.</p> <p>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 kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.</p>	
2	Kepuasan Kerja (X ₁)	<p>Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai- nilai penting pekerjaan.</p> <p>(Afandi, 2018)</p>	<p>Beberapa ahli telah mengemukakan tentang indikator untuk mengukur kepuasan kerja, salah satunya adalah seperti yang dikemukakan oleh Afandi (2018) bahwa untuk mengukur kepuasan kerja dapat diketahui dengan menggunakan indikator- indikator sebagai berikut:</p> <p>a. Pekerjaan Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.</p> <p>b. Upah Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.</p> <p>c. Promosi Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.</p> <p>d. Pengawas Seorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.</p> <p>e. Rekan Kerja Seseorang yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.</p>	Likert

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
3	Motivasi (X ₂)	Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan pegawai agar berperilaku secara teratur. (Mangkunegara, 2017)	Indikator Motivasi menurut pendapat Mangkunegara (2013) dalam Bayu Fadillah, <i>et al</i> (2013) adalah sebagai berikut: a. Tanggung Jawab Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya. b. Prestasi Kerja Melakukan sesuatu atau pekerjaan dengan sebaik-baiknya. c. Peluang untuk Maju Keinginan untuk mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaannya. d. Pengakuan Atas Kerja Keinginan untuk menghasilkan upah lebih tinggi dari biasanya. e. Pekerjaan yang Menantang Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan di bidangnya.	Likert

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2023)

E. Skala Pengukuran Variabel

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian. Sedangkan instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Manullang & Pakpahan (2019) juga menjelaskan bahwa skala *likert* dirancang oleh *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument pernyataan memiliki gradasi sangat positif sampai sangat negative. Umumnya skala *likert* mengandung pilihan jawaban: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skor yang diberikan 5,4,3,2,1. Skala *likert* dapat disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, dan bentuk pilihan ganda atau table ceklis.

Skor pendapat responden adalah hasil penjumlahan dari nilai skala yang diberikan dari tiap jawaban pada kuesioner, seperti yang disajikan pada Tabel 3.4 berikutnya. Pada tahap ini masing-masing jawaban responden dalam kuesioner diberikan kode sekaligus skor guna menentukan dan mengetahui frekuensi kecenderungan responden terhadap masing-masing pernyataan yang diukur dengan angka.

Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Tidak Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016)

F. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dan hasil penelitian, yaitu kualitas instrument penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrument yang teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliable, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya, Manullang & Pakpahan (2019)

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2016) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena

responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Hasil penelitian dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang valid yaitu alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas (Kelayakan)

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, tetapi penggaris tidak valid digunakan untuk mengukur berat (Rusiadi et al., 2016).

Untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan (angket) yang akan disajikan kepada pada responden, maka diperlukan uji validitas setiap pernyataan. Bila $r_{hitung} > r_{kritis}$, dimana $r_{kritis} = 0.30$ dan r_{tabel}

$< r_{\text{kritis}}$, maka butir pernyataan tersebut valid atau sah. Bila $r_{\text{hitung}} < 0.30$, maka butir pernyataan tersebut tidak valid atau sah (Manullang & Pakpahan, 2019)

b. Uji Reliabilitas (Keandalan)

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau andal, jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan tidak boleh acak. Apabila jawaban terhadap indikator-indikator tersebut dengan acak, maka dikatakan tidak reliabel (Manullang & Pakpahan, 2019).

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik. Untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir-butir berkaitan dengan konstruk pernyataan yang disusun dalam bentuk angket. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ($>$) 0,70 (Sujarweni, 2016).

2. Uji Asumsi klasik

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan uji asumsi klasik regresi linear berganda bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model yang terbaik. Model regresi dikatakan baik jika data yang dianalisis layak untuk dijadikan sebagai

rekomendasi untuk pengetahuan atau untuk tujuan pemecahan masalah praktis. Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Pengujian yang diperlukan meliputi:

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada (Rusiadi, 2016). Normal probability plot dilakukan dengan cara membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Distribusi kumulatif dari data sesungguhnya digambarkan dengan *plotting*, kriteria yang dapat terjadi sebagai berikut:

Pengujian ini diperlukan karena untuk melakukan uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Menurut Rusiadi et al. (2016), ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.

1) Analisis Grafik

a) Histogram

Grafik histogram menempatkan gambar variabel terikat sebagai sumbu vertikal sedangkan nilai residual terstandarisasi dari sumbu horizontal. Kriteria yang dapat terjadi:

- (1) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kiri maka tidak terdistribusi normal.
- (2) Jika garis membentuk lonceng dan di tengah maka terdistribusi normal.
- (3) Jika garis membentuk lonceng dan miring ke kanan maka tidak terdistribusi normal.

b) Normal Probability Plot (Normal P-P Plot)

Normal probability plot dilakukan dengan cara membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Distribusi kumulatif dari data sesungguhnya digambarkan dengan *plotting*, kriteria yang dapat terjadi sebagai berikut:

- (1) Jika titik data sesungguhnya menyebar berada di sekitar garis diagonal maka data terdistribusi normal.
- (2) Jika data sesungguhnya menyebar berada jauh dari garis diagonal maka data tidak terdistribusi normal.

2) Uji Kolmogorov Smirnov

Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogorov Smirnov (K-S). Pedoman pengambilan keputusan rentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov Smirnov dapat dilihat dari: (Rusiadi et al., 2016)

- a) Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $< 0,05$, maka distribusi data adalah tidak normal.
- b) Nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah Multikolinearitas. Sedangkan untuk mengetahui gejala tersebut dapat dideteksi dari besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS 24.0 (Rusiadi et al., 2016).

Ketentuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas berdasarkan penjelasan teori dari Rusiadi et al. (2016), yaitu:

- 1) $VIF > 10$ dan *Tolerance value* $< 0,10$ artinya memiliki masalah Multikolinearitas.

- 2) $VIF < 10$ dan *Tolerance value* $> 0,1$ artinya tidak memiliki masalah Multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Rusiadi et al. (2016) juga menjelaskan bahwa uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau Homokedastisitas. Cara memprediksinya adalah jika pola gambar *scatterplot* model tersebut adalah: (Rusiadi et al., 2016)

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3. Regresi Linear Berganda

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan jika model regresi linear berganda telah terbebas dari masalah asumsi klasik, maka regresi boleh dilanjutkan untuk dianalisis. Sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi linear berganda dapat dilakukan jika seluruh pengujian asumsi klasik telah terpenuhi dan tidak bermasalah. Model analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah model ekonometrik dengan teknik analisis menggunakan model kuadrat terkecil biasa. Model persamaanya adalah sebagai berikut: Manullang & Pakpahan (2019)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi berganda (*Multiple Regression*)

X_1 = Variabel Bebas Kepuasan kerja

X_2 = Variabel Bebas Motivasi

e = *Error Term* (Kesalahan penduga)

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (uji t) menunjukkan seberapa jauh pengaruh setiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Untuk pengujian hipotesis Asosiatif (hubungan) digunakan rumus uji signifikansi korelasi product moment. Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan, dilakukan uji t, dengan rumusan hipotesis sebagai berikut: Sugiyono (2016)

- 1) $H_0: \beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas kepuasan kerja (X_1) terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y)
- 2) $H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas kepuasan kerja (X_1) terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Sedangkan untuk variabel X_2 menjadi: (Rusiadi et al., 2016)

- 1) $H_0: \beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas motivasi (X_2) terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
- 2) $H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas motivasi (X_2) terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan kriteria pengambilan keputusannya dengan uji t (uji parsial) adalah sebagai berikut: (Rusiadi et al., 2016)

- 1) H_0 diterima (H_a ditolak) jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikan $t > 0,05$.
- 2) H_0 ditolak (H_a diterima) jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikan $t < 0,05$.

b. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat kepercayaan (*Confidence Interval*) atau level pengujian

hipotesis 5% dengan uji F menggunakan rumus statistik. Rumus Uji F sebagai berikut: Manullang & Pakpahan (2019)

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

Keterangan:

R = Koefisien

k = jumlah variabel bebas (independen)

n = jumlah anggota sampel

Hipotesis untuk pengujian secara simultan adalah: Manullang & Pakpahan (2019)

- 1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas kepuasan kerja (X1) dan motivasi (X2) secara simultan terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y).
- 2) $H_a : \text{minimal } 1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas kepuasan kerja (X1) dan motivasi(X2), secara simultan terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Manullang & Pakpahan (2019) menjelaskan kriteria pengambilan keputusannya dengan uji F (uji simultan) adalah sebagai berikut:

- 1) Terima H_0 (tolak H_a), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > 5\%$.
- 2) Tolak H_0 (terima H_a), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < 5\%$.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Sugiyono

(2016) menjelaskan bahwa nilai *R-Square* (r^2) digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas.

Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Dalam bahasa sehari-hari adalah kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel terikatnya dalam satuan persentase. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1. Jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tetapi jika hasil mendekati angka 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Cara menghitung koefisien determinasi yaitu: Sugiyono (2016)

$$r^2 = (r_{xy})^2$$

Dimana:

r^2 = Koefisien determinan

r_{xy} = Koefisien Korelasi *Product Moment*

Kuatnya hubungan antar variabel dinyatakan dalam koefisien korelasi. Koefisien korelasi positif terbesar = 1 dan koefisien korelasi negatif terbesar = -1, sedangkan yang terkecil adalah 0. Bila hubungan antara dua variabel atau lebih itu memiliki koefisien korelasi - 1 atau = -1, maka hubungan tersebut sempurna. Jika terdapat $r = -1$ maka terdapat korelasi negatif sempurna, artinya setiap peningkatan pada variabel tertentu maka terjadi penurunan pada variabel lainnya. Sebaliknya jika didapat $r = 1$, maka diperoleh korelasi positif sempurna,

artinya ada hubungan yang positif antara variabel, dan kuat atau tidaknya hubungan ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien korelasi, dan koefisien korelasi adalah 0 maka tidak terdapat hubungan. Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap kuatnya hubungan x terhadap y, maka dapat digunakan pedoman tabel berikut:

Untuk mengetahui kontribusi variabel X terhadap Y, dapat dicari dengan menggunakan rumus koefisien determinasi. Adapun rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 3.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2016)

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

Keterangan

D = Nilai Koefisien Determinasi

R² = Koefisien Korelasi yang Dikuadratkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah PT Pegadaian Kanwil I Medan

Sejarah Pegadaian dimulai pada zaman era kolonial saat Pemerintah Belanda (VOC) mendirikan *Bank van Leening* yaitu lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, lembaga ini pertama kali didirikan di Batavia pada tanggal 20 Agustus 1746. Ketika Inggris mengambil alih kekuasaan Indonesia dari tangan Belanda (1811-1816), *Bank Van Leening* milik pemerintah dibubarkan, dan masyarakat diberi keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian asal mendapat lisensi dari Pemerintah Daerah setempat ("*licentie stelsel*"). Namun metode tersebut berdampak buruk pemegang lisensi menjalankan praktik rentenir atau lintah darat yang dirasakan kurang menguntungkan pemerintah berkuasa (Inggris). Oleh karena itu metode "i" diganti menjadi "*pacth stelsel*" yaitu pendirian pegadaian diberikan kepada umum yang mampu membayar pajak yang tinggi kepada pemerintah daerah. Pada saat Belanda berkuasa kembali, *pacth stelsel* tetap dipertahankan dan menimbulkan dampak yang sama. Pemegang hak ternyata banyak melakukan penyelewengan dalam menjalankan bisnisnya.

Selanjutnya pemerintah Hindia Belanda menerapkan apa yang disebut dengan "*cultuur stelsel*" di mana dalam kajian tentang pegadaian saran yang dikemukakan adalah sebaiknya kegiatan pegadaian ditangani sendiri oleh

pemerintah agar dapat memberikan perlindungan dan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pemerintah Hindia Belanda mengeluarkan *Staatsblad* No. 131 tanggal 12 Maret 1901 yang mengatur bahwa usaha Pegadaian merupakan monopoli Pemerintah dan tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian Negara pertama di Sukabumi, Jawa Barat. Selanjutnya setiap tanggal 1 April diperingati sebagai hari ulang tahun Pegadaian.

Pada masa pendudukan Jepang gedung kantor pusat Jawatan Pegadaian yang terletak di jalan Kramat Raya 162, Jakarta dijadikan tempat tawanan perang dan kantor pusat Jawatan Pegadaian dipindahkan ke jalan Kramat Raya 132. Tidak banyak perubahan yang terjadi pada masa pemerintahan Jepang baik dari sisi kebijakan maupun struktur organisasi Jawatan Pegadaian. Jawatan Pegadaian dalam bahasa Jepang disebut 'Sitji Eigeikyuku', Pimpinan Jawatan Pegadaian dipegang oleh orang Jepang yang bernama Ohno-San dengan wakilnya orang pribumi yang bernama M. Saubari.

Pada masa awal pemerintahan Republik Indonesia yakni zaman era kemerdekaan, kantor Jawatan Pegadaian sempat pindah ke Karanganyar, Kebumen karena situasi perang yang kian memanas. Agresi Militer Belanda II memaksa kantor Jawatan Pegadaian dipindah lagi ke Magelang. Pasca perang kemerdekaan kantor Jawatan Pegadaian kembali lagi ke Jakarta dan Pegadaian dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa ini, Pegadaian sudah beberapa kali berubah status, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari 1961, kemudian berdasarkan Pemerintah1. Visi dan Misi No.7/1969 menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), dan selanjutnya

berdasarkan Peraturan Pemerintah No.10/1990 (yang diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah No.103/2010) berubah lagi menjadi Perusahaan Umum (Perum). Kemudian pada tahun 2011, perubahan status kembali terjadi yakni dari Perum menjadi Perseroan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) No.51/2011 yang ditandatangani pada 13 Desember 2011. Namun, perubahan tersebut efektif setelah anggaran dasar diserahkan ke pejabat berwenang yaitu pada 1 April 2012.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Visi dari PT Pegadaian Kanwil I Medan adalah sebagai solusi bisnis terpadu terutama berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

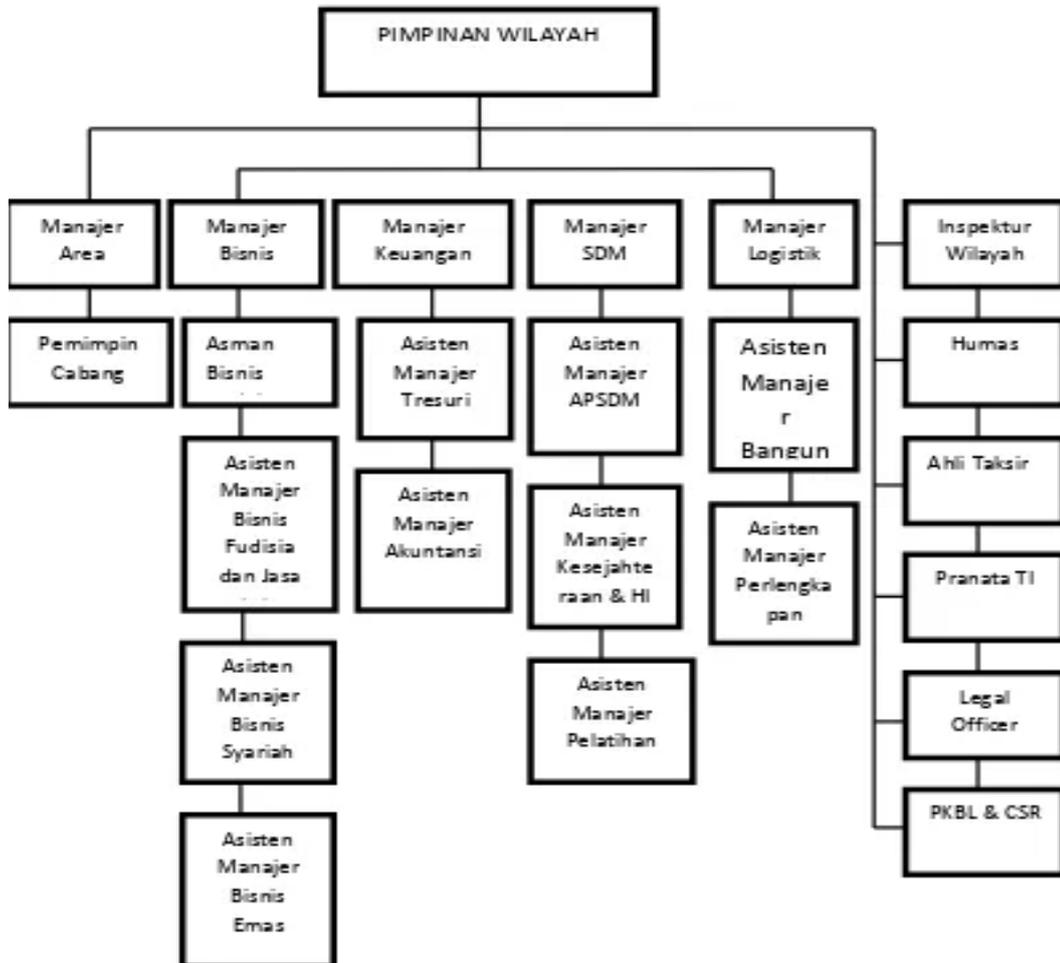
2) Misi

Misi dari PT Pegadaian Kanwil I Medan adalah:

- 1) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh Pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT Pegadaian Kanwil I Medan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT Pegadaian Kanwil I Medan

Sumber: PT Pegadaian Kanwil I Medan (2022)

d. Job Description

PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan dipimpin oleh seorang pemimpin yang disebut Kepala Kantor Wilayah. Adapun fungsi dan tugas Kepala Kantor Wilayah PT Pegadaian Kanwil Medan adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor wilayah agar pelaksanaan operasional dan kegiatan perusahaan di daerah berjalan dengan lancar dan terpadu.
- 2) Mengkoordinasikan pengurusan, pengelola dan pengawasan kegiatan operasional perusahaan di wilayah berdasarkan peraturan yang berlaku dalam rangka meningkatkan dan mengamankan omset perusahaan.
- 3) Mengkoordinasikan pengurusan keuangan dan pembukuan kegiatan operasional perusahaan di wilayah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka tertib administrasi di daerah.
- 4) Mengkoordinasikan pengurusan pengangkatan kenaikan pangkat, mutasi, promosi, pemberitahuan, pensiunan, izin cuti dan perjalanan dinas serta penggajian berdasarkan peraturan yang berlaku dalam rangka memotivasi pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja.
- 5) Mengkoordinasikan pengurusan pemeliharaan aset perusahaan di cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mengamankan aset perusahaan
- 6) Mewakili kepentingan perusahaan di wilayah baik kedalam maupun keluar perusahaan sesuai dengan kewenangan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan citra serta hubungan perusahaan dengan pihak lain.
- 7) Mengkoordinasikan tugas pekerjaan bawahan di lingkungan kantor wilayah agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan terarah.

- 8) Membimbing bawahan pada kantor wilayah dalam rangka pembinaan bawahan.
- 9) Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kantor wilayah sebagai bahan pertimbangan penyusunan program kerja tahun berikut.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Kantor Wilayah dibantu oleh Inspektur Wilayah, Manajer Bisnis, Manajer Keuangan, Manajer SDM, Manajer Logistik, dan Pemimpin Cabang. Tugas masing-masing pembantu kepala kantor wilayah pegadaian tersebut dapat diperinci sebagai berikut:

- 1) Inspektur Wilayah

Dalam menjalankan tugasnya inspektur wilayah bertanggungjawab kepada kepala kantor wilayah PT Pegadaian Kantor Wilayah Medan

Adapun tugas dan fungsi inspektur wilayah adalah sebagai berikut:

- a) Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program pemeriksaan berdasarkan pedoman pemeriksaan agar pelaksanaan berjalan dengan efektif dan efisien
- b) Menyiapkan laporan kepala kantor wilayah atas tindakan lanjut hasil temuan SPI dan pemeriksaan extern dalam rangka menyelesaikan hasil temuan pemeriksaan.
- c) Mengkoordinasikan pelaksanaan kunjungan kerja pemeriksaan di cabangnya sesuai dengan pedoman pekerjaan dalam rangka mengamankan aset perusahaan.

- d) Menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas inspektorat wilayah sebagai bahan penyusunan program kerja tahun berikutnya.

2) Manajer Bisnis

Merupakan Pembantu Kepala Kantor Wilayah. Dalam rangka melaksanakan tugasnya berada dibawah koordinasi kepala kantor wilayah dan bertanggungjawab penuh kepada kantor wilayah. Dalam menjalankan tugasnya manajer bisnis dibantu oleh beberapa asisten manajer bisnis yang nantinya akan memudahkan pembagian tugas manajer bisnis dalam bidang-bidang yang cukup kompleks. Adapun tugas Manajer Bisnis adalah :

- a) Membantu, mengevaluasi, meneliti pelaksanaan operasional perusahaan
- b) Menyajikan laporan perkembangan usaha perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar dapat meningkatkan pangsa pasar dan pendapatan perusahaan.

Untuk melaksanakan tugas Manajer Bisnis ini di bantu oleh beberapa asisten manajer bisnis, yaitu :

- a) Asisten Manajer Bisnis Gadai
Mempunyai tugas untuk meneliti, mengkaji, mendokumentasikan serta memelihara sarana promosi pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan pangsa pasar.

b) Asisten Manajer Pemasaran

Mempunyai tugas untuk meneliti, mengkaji kegiatan, mendokumentasikan serta memelihara sarana promosi pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka meningkatkan pangsa pasar.

c) Asisten Manajer Bisnis Fidusia & Jasa Lain

Mempunyai tugas untuk mengelola, mengevaluasi dan menyajikan data statistik operasional perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka memberikan informasi perkembangan perusahaan.

3) Manajer Keuangan

Manajer Keuangan pembantu Kepala Kantor Wilayah yang membantu untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan pengawasan terhadap kelancaran fungsi administrasi keuangan di PT Pegadaian Kantor Wilayah Medan tersebut. Adapun tugas-tugas Manajer Keuangan adalah :

- a) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengawasan terhadap kelancaran jalannya fungsi administrasi keuangan di PT Pegadaian Kantor Wilayah Medan tersebut.
- b) Membuat laporan keuangan tahunan (fiskal dan SPT tahunan rumah sakit),

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, manajer keuangan di bantu oleh 2 asisten manajer keuangan yaitu :

a) Asisten Manajer Treasuri

Menyusun rencana dan anggaran kerja Kantor Wilayah sesuai dengan pedoman penyusunan anggaran pelaksanaan tugas berjalan lancar sesuai dengan rencana.

b) Asisten Manajer Akuntansi

Menyelenggarakan penerimaan, penyimpanan, pembayaran, pengurusan piutang dan penyelesaian pembayaran pajak dan iuran lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar pengelolaan keuangan cabang berdaya guna dan berhasil guna.

4) Manajer SDM

Adapun tugas dari manajer SDM adalah :

- a) Memproses pengadaan, pengangkatan, kenaikan pangkat, mutasi, promosi, pemberhentian, hukum disiplin, penggajian, dan perjalanan dinas kesejahteraan berdasarkan peraturan yang berlaku dalam rangka meningkatkan kelancaran tugas dan penghargaan terhadap prestasi pegawai.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu karyawan yang dibawahinya.

Dalam melaksanakan tugasnya manajer SDM dibantu oleh :

a) Asisten Manajer APSDM

Bertugas menyiapkan dan memproses pengangkatan pegawai, kepangkatan dan kenaikan gaji berkala yang ada di Kantor Wilayah dan Cabang.

b) Asisten Manajer Pelatihan

Bertugas menyiapkan dan memproses usul mutasi, promosi, pemindahan, pemberhentian dan pensiunan pegawai di kantor Wilayah dan Cabang,

c) Asisten Manajer Kesra & HI

Bertugas menyiapkan dan memproses pembayaran gaji dan tunjangan serta kesejahteraan pegawai di Kantor Wilayah dan Cabang.

5) Manajer Logistik

Adapun tugas-tugas dari manajer logistik adalah :

- a) Memproses ketatausahaan, rumah tangga daerah dan usulan pembangunan dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan penyediaan sarana kerja yang memadai.
- b) Memperbaiki serta menyelenggarakan kehumasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugasnya manajer logistik dibantu oleh:

a) Asisten Manajer Perlengkapan

Bertugas mengurus administrasi persuratan, pengadaan kebutuhan kantor, menyelenggarakan kebersihan, ketertiban dan keamanan serta mengatur penggunaan kendaraan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas operasional.

b) Asisten Manajer Bangunan

Bertugas memproses, menyelenggarakan pembangunan dan memperbaiki prasarana bangunan serta pinata usahanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka penyediaan sarana kerja yang memadai dan tertib administrasi.

6) Pemimpin Cabang

Cabang dipimpin oleh Kepala yang diangkat oleh Direksi yang bertanggung jawab Kepala Direksi melalui Kepala Kantor Cabang. Adapun tugas-tugas cabang adalah melakukan usaha perusahaan yang berlangsung berhubungan dengan masyarakat (nasabah) dalam rangka pemberian kredit gadai atau usaha lain sesuai dengan peraturan yang berlaku dan kebijaksanaan yang diterapkan oleh Kepala Kantor Wilayah.

2. Frekuensi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, terdapat 52 responden yang dijadikan sampel untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Karakteristik responden merupakan gambaran dari keberadaan responden di tempat penelitian yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja, dan status pernikahan seperti yang ditunjukkan pada penjelasan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	21	40,4	40,4	40,4
	Wanita	31	59,6	59,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Dari 52 orang responden terdapat 21 orang responden (40,4%) berjenis kelamin pria, sedangkan sisanya yaitu 31 orang responden (59,6%) berjenis kelamin wanita. Sehingga mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin wanita.

b. Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di Bawah 21 Tahun	1	1,9	1,9	1,9
	21 - 25 Tahun	10	19,2	19,2	21,2
	26 - 30 Tahun	13	25,0	25,0	46,2
	31 - 35 Tahun	9	17,3	17,3	63,5
	36 - 40 Tahun	9	17,3	17,3	80,8
	41 - 45 Tahun	5	9,6	9,6	90,4
	46 - 50 Tahun	3	5,8	5,8	96,2
	Di Atas 50 Tahun	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Dari 52 orang responden terdapat 1 orang responden (1,9%) di antaranya berusia kurang dari 21 tahun, 10 orang responden (19,2%) di antaranya berusia antara 21-25 tahun, 13 orang responden (25,0%) di antaranya berusia di antara 26-30 tahun, 9 orang responden (17,3%) di antaranya berusia di antara 31-35 tahun, 9 orang responden (17,3%) di antaranya berusia di antara 36-40 tahun, 5 orang responden (9,6%) di antaranya berusia di antara 41-45 tahun, 3 orang responden (5,8%) di

antaranya berusia di antara 46-50 tahun, dan sisanya 2 orang responden (3,8%) di antaranya berusia di atas 50 tahun. Sehingga mayoritas responden pada penelitian ini berusia di antara 26-30 tahun.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	3	5,8	5,8	5,8
	D3	4	7,7	7,7	13,5
	S1	36	69,2	69,2	82,7
	S2	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Dari 52 orang responden terdapat 3 orang responden (5,8%) di antaranya berpendidikan terakhir SMA/SMK, 4 orang responden (7,7%) di antaranya berpendidikan terakhir D3, 36 orang responden (69,2%) di antaranya berpendidikan terakhir S1, 9 orang responden (17,3%) di antaranya berpendidikan terakhir S2, dan tidak ada seorangpun responden (0,0%) berpendidikan terakhir S3. Sehingga mayoritas dari responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 atau Strata-1.

d. Masa Bekerja Responden

Karakteristik responden berdasarkan pengalaman mengajar dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja

Masa Kerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 1 Tahun	2	3,8	3,8	3,8
	1 - 2 Tahun	3	5,8	5,8	9,6
	3 - 4 Tahun	13	25,0	25,0	34,6
	5 - 6 Tahun	13	25,0	25,0	59,6
	7 - 8 Tahun	10	19,2	19,2	78,8
	Lebih dari 8 tahun	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Dari 52 orang responden terdapat 2 orang responden (3,8%) telah bekerja selama kurang dari 1 tahun, 3 orang responden (5,8%) telah bekerja selama 1 – 2 tahun, 13 orang responden (25,0%) telah bekerja selama 3 – 4 tahun, 13 orang responden (25,0%) telah bekerja selama 5 – 6 tahun, 10 orang responden (19,2%) telah bekerja selama 7 – 8 tahun, dan sisanya 11 orang responden (21,2%) telah bekerja lebih dari 8 tahun. Sehingga mayoritas responden pada penelitian ini telah bekerja di antara 3-6 tahun di PT Pegadaian Kanwil I Medan.

e. Status Pernikahan Responden

Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lajang/Gadis	14	26,9	26,9	26,9
	Menikah	36	69,2	69,2	96,2
	Duda/Janda	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Dari 52 orang responden terdapat 14 orang responden (26,9%) yang berstatus belum pernah menikah, 36 orang responden (69,2%) berstatus telah menikah, dan sisanya 2 orang responden (3,8%) berstatus duda/janda.

Sehingga mayoritas responden pada penelitian ini berstatus telah menikah karena mayoritas pegawai yang telah berusia di atas 30 tahun.

3. Frekuensi Jawaban Responden

Setiap variabel terdiri dari beberapa indikator memiliki beberapa pernyataan yang dijawab oleh responden. Setiap pernyataan yang diberikan hanya memiliki lima buah alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden, dimana setiap pernyataan memiliki bobot nilai dalam skala *Likert*, yaitu:

Tabel 4.6. Alternatif Jawaban yang Disediakan

Jawaban	Simbol	Bobot
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1
Tidak Setuju	(TS)	2
Netral	(N)	3
Setuju	(S)	4
Sangat Setuju	(SS)	5

Sumber: Manullang & Pakpahan (2019)

Hasil jawaban dari setiap pernyataan dapat dikategorikan ke dalam kategori sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, dan sangat tidak baik dengan mengacu kepada nilai rata-rata dari jawaban responden seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.7. Kategori Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden

Rata-Rata	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Kurang Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2016)

Rata-rata jawaban responden untuk setiap butir pernyataan berdasarkan tabel di atas memiliki lima buah kategori yaitu, sangat tidak baik, tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan diperoleh berbagai ragam jawaban dari responden. Berikut adalah frekuensi

jawaban yang diberikan oleh responden untuk setiap pernyataan untuk masing-masing variabel berdasarkan kuesioner yang diberikan:

a. Kepuasan Kerja (X_1)

Variabel Kepuasan Kerja (X_1) dibentuk oleh 5 (lima) indikator yang terdiri dari pekerjaan, upah, promosi, pengawas, dan rekan kerja. Gambaran lengkap tanggapan responden untuk setiap pernyataan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.8. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pekerjaan ($X_{1.1}$)

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya mencintai pekerjaan saya saat ini dengan sepenuh hati		Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keahlian yang saya miliki	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	1	1,9	4	7,7
Netral	3	5,8	5	9,6
Setuju	26	50,0	26	50,0
Sangat Setuju	21	40,4	16	30,8
Total	52	100,0	52	100,0
Mean	4,2500		4,0000	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Pekerjaan (Tabel 4.8) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan $X_{1,1-1}$ yang berbunyi: “aya mencintai pekerjaan saya saat ini dengan sepenuh hati”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 26 responden (50,0%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2500 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar mencintai pekerjaannya saat ini dengan sepenuh hati .
- 2) Untuk item pernyataan $X_{1,1-2}$ yang berbunyi: “Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keahlian yang saya miliki”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 26 responden (50,0%)

dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,0000 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pekerjaan yang pegawai lakukan memang sesuai dengan keahlian yang saya miliki.

Tabel 4.9. Penilaian Responden Terhadap Indikator Upah (X_{1.2})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Semakin tinggi upah yang saya dapatkan maka meningkatkan semangat kerja saya		Perusahaan menyediakan insentif yang memuaskan bagi pegawai yang berkinerja baik	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	2	3,8	2	3,8
Tidak Setuju	3	5,8	1	1,9
Netral	5	9,6	3	5,8
Setuju	23	44,2	25	48,1
Sangat Setuju	19	36,5	21	40,4
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,0385		4,1923	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Upah (Tabel 4.9) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{1,2-1} yang berbunyi: “Semakin tinggi upah yang saya dapatkan maka meningkatkan semangat kerja saya”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 23 responden (44,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,0385 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi upah yang pegawai dapatkan maka memang akan meningkatkan semangat kerja pegawai.
- 2) Untuk item pernyataan X_{1,2-2} yang berbunyi: “Perusahaan menyediakan insentif yang memuaskan bagi pegawai yang berkinerja baik”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1923 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa

perusahaan memang menyediakan insentif yang memuaskan bagi pegawai yang berkinerja baik.

Tabel 4.10. Penilaian Responden Terhadap Indikator Promosi (X_{1.3})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Pegawai mendapatkan kesempatan promosi jika terus bekerja dengan baik		Promosi jabatan di perusahaan dilakukan dengan adil dan transparan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	3	5,8	2	3,8
Netral	6	11,5	3	5,8
Setuju	21	40,4	25	48,1
Sangat Setuju	21	40,4	21	40,4
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,1154		4,2115	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Promosi (Tabel 4.10) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut

- 1) Untuk item pernyataan X_{1,3-1} yang berbunyi: “Pegawai mendapatkan kesempatan promosi jika terus bekerja dengan baik”, mayoritas responden menjawab setuju/sangat setuju yaitu sebanyak 21 responden (40,4%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1154 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang mendapatkan kesempatan promosi jika terus bekerja dengan baik.
- 2) Untuk item pernyataan X_{1,3-2} yang berbunyi: “Promosi jabatan di perusahaan dilakukan dengan adil dan transparan”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2115 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa promosi jabatan di perusahaan benar-benar dilakukan dengan adil dan transparan.

Tabel 4.11. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pengawas (X_{1.4})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya puas terhadap cara atasan dalam memberikan arahan kerja		Perusahaan memiliki skema pengawasan yang sangat baik	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	3	5,8
Netral	3	5,8	10	19,2
Setuju	25	48,1	28	53,8
Sangat Setuju	21	40,4	10	19,2
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,2115		3,8269	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Pengawas (Tabel 4.11) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{1,4-1} yang berbunyi: “Saya puas terhadap cara atasan dalam memberikan arahan kerja”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2115 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar puas terhadap cara atasan dalam memberikan arahan kerja.
- 2) Untuk item pernyataan X_{1,4-2} yang berbunyi: “Perusahaan memiliki skema pengawasan yang sangat baik”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 28 responden (53,8%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,8269 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan memang memiliki skema pengawasan yang sangat baik.

Tabel 4.12. Penilaian Responden Terhadap Indikator Rekan Kerja (X_{1.5})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang		Saya memiliki banyak rekan kerja yang memiliki sikap bersahabat dengan saya	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	3	5,8
Netral	5	9,6	5	9,6
Setuju	27	51,9	21	40,4
Sangat Setuju	17	32,7	22	42,3
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,0962		4,1538	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Rekan Kerja (Tabel 4.12) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{1,5-1} yang berbunyi: “Saya merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,0962 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang merasa senang dengan kondisi lingkungan kerja yang sekarang.
- 2) Untuk item pernyataan X_{1,5-2} yang berbunyi: “Saya memiliki banyak rekan kerja yang memiliki sikap bersahabat dengan saya”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 22 responden (42,3%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1538 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang memiliki banyak rekan kerja yang memiliki sikap bersahabat dengannya.

b. Motivasi (X₂)

Variabel Motivasi (X₂) dibentuk oleh 5 (lima) indikator yang terdiri dari tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan atas kerja,

dan pekerjaan yang menantang. Gambaran lengkap tanggapan responden untuk setiap pernyataan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.13 s/d Tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.13. Penilaian Responden Terhadap Indikator Tanggung Jawab (X_{2.1})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya walau pekerjaan tersebut sulit		Saya berusaha untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan saya tepat waktu	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	3	5,8	1	1,9
Netral	4	7,7	5	9,6
Setuju	27	51,9	23	44,2
Sangat Setuju	17	32,7	22	42,3
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,0769		4,2308	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Tanggung Jawab (Tabel 4.13) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{2,1-1} yang berbunyi: “Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya walau pekerjaan tersebut sulit”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,0769 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya walau pekerjaan tersebut sulit.
- 2) Untuk item pernyataan X_{2,1-1} yang berbunyi: “Saya berusaha untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan saya tepat waktu”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 23 responden (44,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2308 (kategori sangat baik).

Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai berusaha untuk menyelesaikan seluruh pekerjaannya tepat waktu.

Tabel 4.14. Penilaian Responden Terhadap Indikator Prestasi Kerja (X_{2.2})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya memiliki dorongan untuk terus bekerja dan berprestasi di perusahaan ini		saya berusaha untuk memiliki karir yang baik di perusahaan ini	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	2	3,8
Netral	2	3,8	5	9,6
Setuju	25	48,1	24	46,2
Sangat Setuju	22	42,3	20	38,5
Total	52	100,0	52	100,0
Mean	4,2500		4,1538	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Prestasi Kerja (Tabel 4.14) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{2,2-1} yang berbunyi: “Saya memiliki dorongan untuk terus bekerja dan berprestasi di perusahaan ini”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2500 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar memiliki dorongan untuk terus bekerja dan berprestasi di perusahaan ini.
- 2) Untuk item pernyataan X_{2,2-2} yang berbunyi: “saya berusaha untuk memiliki karir yang baik di perusahaan ini”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 24 responden (46,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1538 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang berusaha untuk memiliki karir yang baik di perusahaan ini.

Tabel 4.15. Penilaian Responden Terhadap Indikator Peluang Untuk Maju (X_{2.3})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya mendapatkan peluang untuk maju ketika mencapai hasil yang baik dalam pekerjaan		Perusahaan menyediakan <i>reward</i> berupa promosi jabatan dan insentif bagi pegawai yang terus berkinerja baik	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	1	1,9	2	3,8
Netral	4	7,7	4	7,7
Setuju	28	53,8	19	36,5
Sangat Setuju	18	34,6	26	50,0
Total	52	100,0	52	100,0
Mean	4,1731		4,2885	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Peluang Untuk Maju (Tabel 4.15) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{2,3-1} yang berbunyi: “Saya mendapatkan peluang untuk maju ketika mencapai hasil yang baik dalam pekerjaan”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 28 responden (53,8%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1731 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang mendapatkan peluang untuk maju ketika mencapai hasil yang baik dalam pekerjaan.
- 2) Untuk item pernyataan X_{2,3-1} yang berbunyi: “Perusahaan menyediakan *reward* berupa promosi jabatan dan insentif bagi pegawai yang terus berkinerja baik”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 26 responden (50,0%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2885 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan benar-benar menyediakan *reward* berupa promosi jabatan dan insentif bagi pegawai yang terus berkinerja baik.

Tabel 4.16. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pengakuan Atas Kerja (X_{2.4})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya lebih bersemangat kerja ketika mendapatkan apresiasi atas kinerja saya yang baik		Pimpinan tidak sungkan untuk memuji pegawai yang memiliki hasil kerja yang memuaskan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	2	3,8
Netral	4	7,7	7	13,5
Setuju	25	48,1	18	34,6
Sangat Setuju	20	38,5	24	46,2
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,1731		4,1923	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Pengakuan Atas Kerja (Tabel 4.16) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{2,4-1} yang berbunyi: “Saya lebih bersemangat kerja ketika mendapatkan apresiasi atas kinerja saya yang baik”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1731 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang lebih bersemangat kerja ketika mendapatkan apresiasi atas kinerja mereka yang baik.
- 2) Untuk item pernyataan X_{2,4-2} yang berbunyi: “Pimpinan tidak sungkan untuk memuji pegawai yang memiliki hasil kerja yang memuaskan”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 24 responden (46,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1923 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pimpinan memang tidak sungkan untuk memuji pegawai yang memiliki hasil kerja yang memuaskan.

Tabel 4.17. Penilaian Responden Terhadap Indikator Pekerjaan yang Menantang (X_{2.5})

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Tantangan dalam bekerja menimbulkan semangat kerja saya		Saya tidak mudah menyerah terhadap pekerjaan yang sulit bahkan merasa penasaran untuk menyelesaikannya	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	2	3,8
Netral	10	19,2	5	9,6
Setuju	19	36,5	20	38,5
Sangat Setuju	20	38,5	24	46,2
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,0577		4,2308	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator Pekerjaan Yang Menantang (Tabel 4.17) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan X_{2,5-1} yang berbunyi: “Tantangan dalam bekerja menimbulkan semangat kerja saya”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 20 responden (38,5%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,0577 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa tantangan dalam bekerja memang menimbulkan semangat kerja pegawai.
- 2) Untuk item pernyataan X_{2,5-2} yang berbunyi: “Saya tidak mudah menyerah terhadap pekerjaan yang sulit bahkan merasa penasaran untuk menyelesaikannya”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 24 responden (46,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2308 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar tidak mudah menyerah terhadap pekerjaan yang sulit bahkan merasa penasaran untuk menyelesaikannya.

c. *Organizational Citizenship Behavior (Y)*

Variabel *Organizational Citizenship Behavior (Y)* dibentuk oleh 5 (lima) indikator yang terdiri dari *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Gambaran lengkap tanggapan responden untuk setiap pernyataan secara lengkap dapat dilihat dari jawaban responden yang ada pada Tabel 4.18 s/d Tabel 4.22 berikut:

Tabel 4.18. Penilaian Responden Terhadap Indikator *Altruism (Y₁)*

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya selalu membantu rekan kerja yang kesulitan meskipun tidak diharuskan		Saya sangat membuka diri saat rekan-rekan kerja membutuhkan bantuan saya	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	3	5,8	2	3,8
Netral	3	5,8	3	5,8
Setuju	27	51,9	22	42,3
Sangat Setuju	18	34,6	24	46,2
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,1154		4,2692	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator *Altruism* (Tabel 4.18) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan Y_{1-1} yang berbunyi: “Saya selalu membantu rekan kerja yang kesulitan meskipun tidak diharuskan”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1154 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang selalu membantu rekan kerja yang kesulitan meskipun tidak diharuskan.
- 2) Untuk item pernyataan Y_{1-2} yang berbunyi: “Saya sangat membuka diri saat rekan-rekan kerja membutuhkan bantuan saya”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 24

responden (46,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2692 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar sangat membuka diri saat rekan-rekan kerja membutuhkan bantuan saya.

Tabel 4.19. Penilaian Responden Terhadap Indikator *Conscientiousness* (Y₂)

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya bersedia bekerja melebihi batas waktu yang telah ditentukan		Saya tidak perhitungan terhadap apa yang saya lakukan untuk perusahaan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	3	5,8	2	3,8
Netral	3	5,8	4	7,7
Setuju	18	34,6	23	44,2
Sangat Setuju	27	51,9	22	42,3
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,2885		4,2115	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator *Conscientiousness* (Tabel 4.19) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan Y₂₋₁ yang berbunyi: “Saya bersedia bekerja melebihi batas waktu yang telah ditentukan”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2885 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar bersedia bekerja melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
- 2) Untuk item pernyataan Y₂₋₂ yang berbunyi: “Saya tidak perhitungan terhadap apa yang saya lakukan untuk perusahaan”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 23 responden (44,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2115 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai

benar-benar tidak perhitungan terhadap apa yang pegawai lakukan untuk perusahaan.

Tabel 4.20. Penilaian Responden Terhadap Indikator *Sportsmanship* (Y₃)

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya tidak mengeluh terhadap keadaan yang kurang ideal di perusahaan		Saya selalu menjalankan perintah pimpinan tanpa mengeluh	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	2	3,8	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	1	1,9
Netral	4	7,7	6	11,5
Setuju	22	42,3	25	48,1
Sangat Setuju	22	42,3	19	36,5
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,1538		4,1538	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator *Sportsmanship* (Tabel 4.20) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan Y₃₋₁ yang berbunyi: “Saya tidak mengeluh terhadap keadaan yang kurang ideal di perusahaan”, mayoritas responden menjawab setuju/sangat setuju yaitu sebanyak 22 responden (42,3%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1538 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang tidak mengeluh terhadap keadaan yang kurang ideal di perusahaan.
- 2) Untuk item pernyataan Y₃₋₂ yang berbunyi: “Saya selalu menjalankan perintah pimpinan tanpa mengeluh”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1538 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang selalu menjalankan perintah pimpinan tanpa mengeluh.

Tabel 4.21. Penilaian Responden Terhadap Indikator *Courtesy* (Y₄)

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama pegawai di perusahaan		Saya selalu bersikap ramah dan bersahabat dengan semua rekan kerja tanpa pandang bulu	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	2	3,8	2	3,8
Netral	3	5,8	4	7,7
Setuju	21	40,4	24	46,2
Sangat Setuju	25	48,1	21	40,4
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,2885		4,1923	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator *Courtesy* (Tabel 4.21) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan Y₄₋₁ yang berbunyi: “Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama pegawai di perusahaan”, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 25 responden (48,1%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2885 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar selalu menjaga hubungan baik dengan sesama pegawai di perusahaan.
- 2) Untuk item pernyataan Y₄₋₂ yang berbunyi: “Saya selalu bersikap ramah dan bersahabat dengan semua rekan kerja tanpa pandang bulu”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 24 responden (46,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1923 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang selalu bersikap ramah dan bersahabat dengan semua rekan kerja tanpa pandang bulu.

Tabel 4.22. Penilaian Responden Terhadap Indikator *Civic Virtue* (Y₅)

Jawaban Responden	Item Pernyataan			
	Saya mempunyai rasa keingintahuan yang besar terhadap perkembangan dalam perusahaan		Saya selalu berusaha bekerja dengan serius dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya dengan sebaik-baiknya	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	1,9	1	1,9
Tidak Setuju	1	1,9	2	3,8
Netral	4	7,7	4	7,7
Setuju	24	46,2	27	51,9
Sangat Setuju	22	42,3	18	34,6
Total	52	100.0	52	100.0
Mean	4,2500		4,1346	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 (2023)

Indikator *Civic Virtue* (Tabel 4.22) direpresentasikan oleh 2 item pernyataan sebagai berikut:

- 1) Untuk item pernyataan Y₅₋₁ yang berbunyi: “Saya mempunyai rasa keingintahuan yang besar terhadap perkembangan dalam perusahaan”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 24 responden (46,2%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,2500 (kategori sangat baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai benar-benar mempunyai rasa keingintahuan yang besar terhadap perkembangan dalam perusahaan.
- 2) Untuk item pernyataan Y₅₋₂ yang berbunyi: “Saya selalu berusaha bekerja dengan serius dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya dengan sebaik-baiknya”, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 27 responden (51,9%) dengan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 4,1346 (kategori baik). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memang selalu berusaha bekerja dengan serius dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya.

4. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan dengan melakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan dari data serta uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan dari data. Sehingga dengan pengujian ini akan diketahui kualitas data yang telah akan digunakan.

a. Uji Validitas

Rusiadi (2016) menjelaskan bahwa validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, tetapi penggaris tidak valid digunakan untuk mengukur berat.

r_{hitung} dari hasil pengujian dengan SPSS 24.0 dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel hasil pengujian SPSS 24.0 yang ada pada lampiran. Hasil perbandingan r_{hitung} dengan r_{kritis} untuk menentukan validitas atau kelayakan pada setiap butir pernyataan dari setiap variabel dapat dilihat pada berbagai tabel dan pembahasan sebagai berikut:

Tabel 4.23. Hasil Validitas Setiap Item Pernyataan pada Variabel Kepuasan Kerja (X_1)

Item ke -	Simbol	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
1	$X_{1,1-1}$	0,656	0,3	Valid
2	$X_{1,1-2}$	0,644	0,3	Valid
3	$X_{1,2-1}$	0,518	0,3	Valid
4	$X_{1,2-2}$	0,828	0,3	Valid
5	$X_{1,3-1}$	0,757	0,3	Valid
6	$X_{1,3-2}$	0,840	0,3	Valid
7	$X_{1,4-1}$	0,868	0,3	Valid
8	$X_{1,4-2}$	0,609	0,3	Valid

Item ke -	Simbol	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
9	$X_{1,5-1}$	0,722	0,3	Valid
10	$X_{1,5-2}$	0,669	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap item pernyataan variabel Kepuasan Kerja (X_1) lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner untuk kepuasan kerja terbukti valid.

Tabel 4.24. Hasil Validitas Setiap Item Pernyataan pada Variabel Motivasi (X_2)

Item ke -	Simbol	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
1	$X_{2,1-1}$	0,710	0,3	Valid
2	$X_{2,1-2}$	0,508	0,3	Valid
3	$X_{2,2-1}$	0,664	0,3	Valid
4	$X_{2,2-2}$	0,757	0,3	Valid
5	$X_{2,3-1}$	0,760	0,3	Valid
6	$X_{2,3-2}$	0,615	0,3	Valid
7	$X_{2,4-1}$	0,796	0,3	Valid
8	$X_{2,4-2}$	0,640	0,3	Valid
9	$X_{2,5-1}$	0,606	0,3	Valid
10	$X_{2,5-2}$	0,708	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap item pernyataan variabel Motivasi (X_2) lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner untuk motivasi terbukti valid

Tabel 4.25. Hasil Validitas Setiap Item Pernyataan pada Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y)

Item ke -	Simbol	r_{hitung}	r_{kritis}	Keterangan
1	Y_{1-1}	0,621	0,3	Valid
2	Y_{1-2}	0,519	0,3	Valid
3	Y_{2-1}	0,509	0,3	Valid
4	Y_{2-2}	0,658	0,3	Valid
5	Y_{3-1}	0,838	0,3	Valid
6	Y_{3-2}	0,646	0,3	Valid
7	Y_{4-1}	0,860	0,3	Valid
8	Y_{4-2}	0,595	0,3	Valid
9	Y_{5-1}	0,785	0,3	Valid
10	Y_{5-2}	0,799	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari setiap item pernyataan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) lebih besar dari 0,3. Sehingga berdasarkan hasil pengujian validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner untuk *organizational citizenship behavior* pegawai terbukti valid

Berdasarkan uji validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan pada kuesioner telah valid dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Rusiadi (2016) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian memiliki keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah.

Sujarweni (2016) menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan, atau dilakukan secara individual dari setiap butir pernyataan. Jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,70$ maka dikatakan butir pernyataan dikatakan telah reliabel atau andal, sebaliknya tidak reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* $< 0,70$.

Pengambilan keputusan reliabilitas dari setiap butir pernyataan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26. Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X₁)

Reliability Statistics Kepuasan Kerja (X ₁)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,923	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Setiap item pernyataan pada variabel Kepuasan Kerja (X_1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,923 yang lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh item pernyataan telah reliabel atau andal.

Tabel 4.27. Hasil Reliabilitas Variabel Motivasi (X_2)

Reliability Statistics Motivasi (X_2)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,910	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Setiap item pernyataan pada variabel Motivasi (X_2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,910 yang lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh item pernyataan telah reliabel atau andal.

Tabel 4.28. Hasil Reliabilitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Reliability Statistics <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,913	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Setiap item pernyataan pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,913 yang lebih besar dari 0,7 sehingga seluruh item pernyataan telah reliabel atau andal.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

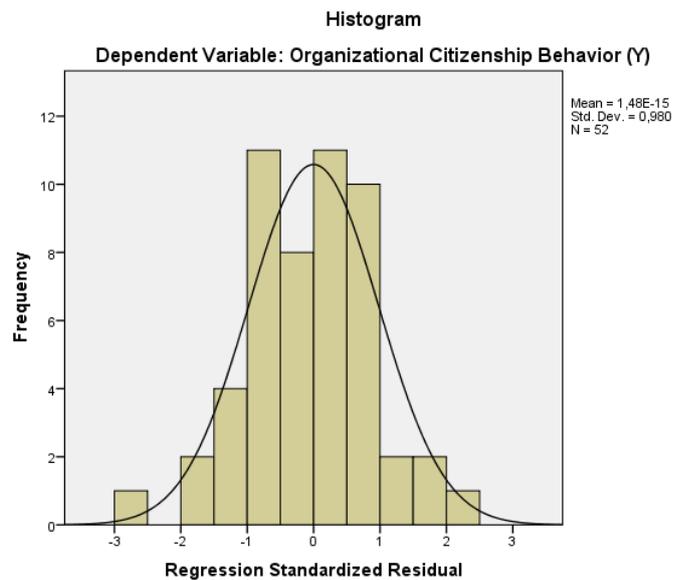
a. Uji Normalitas Data

Rusiadi (2016) menjelaskan bahwa uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau

residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian normalitas data dengan analisis grafik dan analisis statistik dapat dilihat pada pembahasan berikut:

1) Analisis Grafik

Uji normalitas pada analisis grafik dapat dilihat dari histogram bar dan grafik P-P Plot. Hasil uji normalitas data dengan histogram bar dapat dilihat pada histogram di bawah ini:



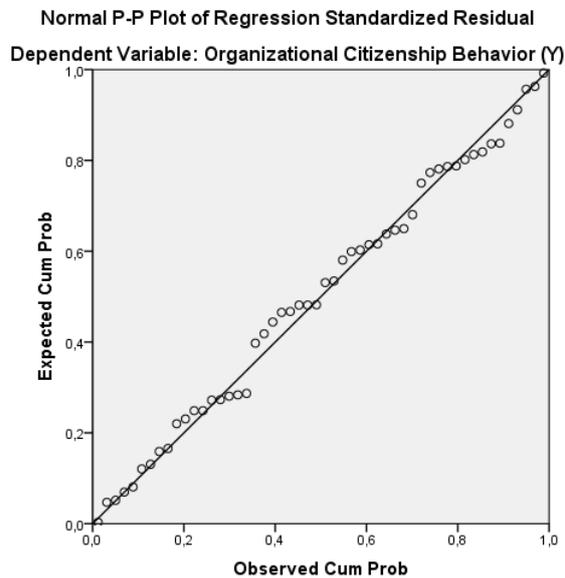
Gambar 4.2. Histogram Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil pengujian normalitas dengan histogram menunjukkan bahwa grafik pada histogram cenderung cembung di tengah dan membentuk seperti lonceng. Hal ini dapat dilihat grafik tertinggi berada pada titik nol dan bentuk grafik tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa residual data telah tersebar secara normal.

Normalitas juga dapat dilihat dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik P-P Plot. Jika penyebaran mengikuti garis diagonal pada histogram, maka data dapat dikatakan

normal. Grafik P-P Plot hasil uji normalitas data dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.3. Histogram P-P Plot Uji Normalitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan gambar P-P Plot terlihat titik-titik data yang berjumlah 52 buah untuk variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior (Y)* menyebar di sekitar garis diagonal, mengikuti garis diagonal, dan banyak titik-titik data menyentuh garis diagonal, sehingga hal ini mengindikasikan data telah terdistribusi secara normal.

2) Analisis Statistik

Salah satu pengujian yang dapat dilakukan dalam analisis statistik untuk menguji normalitas data dapat menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji normalitas data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29. Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		52
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,89949619
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,063
	<i>Positive</i>	0,063
	<i>Negative</i>	-0,061
<i>Test Statistic</i>		0,063
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,200^{c,d}
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		
<i>d. This is a lower bound of the true significance.</i>		

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel hasil pengujian di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar 0,200. Nilai signifikan yang dapat dilihat pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed), nilai signifikan ini lebih besar dari 0,05. Sehingga berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, data yang digunakan dapat dipastikan telah terdistribusi secara normal karena nilai signifikan dari residual lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Rusiadi (2016) menjelaskan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Uji Multikolinearitas dari hasil kuesioner yang telah didistribusikan kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.30. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	<i>(Constant)</i>		
	Kepuasan Kerja (X_1)	0,152	6,586
	Motivasi (X_2)	0,152	6,586

a. *Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y)*

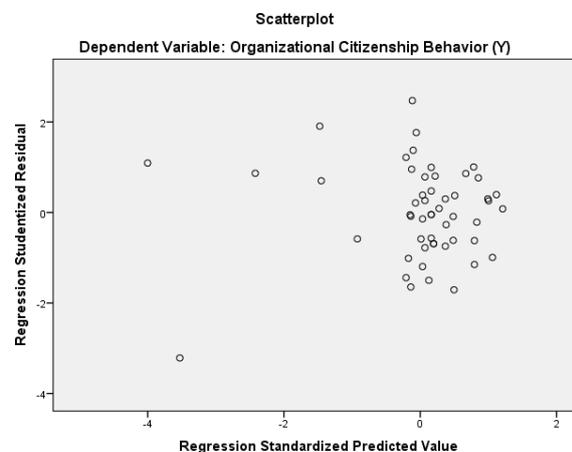
Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil uji multikolinearitas dengan aplikasi SPSS 24.0 pada Tabel 3.30 menunjukkan bahwa

- 1) Variabel Kepuasan Kerja (X_1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,152 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan Kepuasan Kerja (X_1) memiliki nilai VIF sebesar 6,586 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X_1) terbebas dari masalah Multikolinearitas.
- 2) Variabel Motivasi (X_2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,152 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,10 dan Motivasi (X_2) memiliki nilai VIF sebesar 6,586 di mana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi (X_2) terbebas dari masalah Multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Rusiadi (2016) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu model yang terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Hasil uji Heteroskedastisitas yang dilihat dari grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Gambar *scatterplot* hasil pengujian heteroskedastisitas dengan aplikasi SPSS 24.0 menunjukkan bahwa model regresi ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas dan bersifat homokedastisitas karena titik-titik data menyebar secara acak.

Pengujian lain yang dapat digunakan untuk mengetahui masalah heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan Uji Glejser. Uji heteroskedastisitas dengan Uji Glejser yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi benar-benar terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan Uji Glejser menggunakan aplikasi SPSS 24.0 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.31. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients ^a			
Model		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	4,744	0,000
	Kepuasan Kerja (X_1)	0,668	0,507
	Motivasi (X_2)	-1,884	0,066

a. *Dependent Variable: ABS_Residual*

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Hasil uji Glejser dengan aplikasi SPSS 24.0 pada Tabel 4.31 menunjukkan bahwa:

- 1) Nilai signifikansi dari variabel Kepuasan Kerja (X_1) sebesar 0,507, di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel bebas Kepuasan Kerja (X_1) tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- 2) Nilai signifikansi dari variabel Motivasi (X_2) sebesar 0,066, di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan

variabel bebas Motivasi (X_2) tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah model ekonometrik dengan teknik analisis menggunakan model kuadrat terkecil biasa. Uji kesesuaian yang digunakan adalah uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas.

Hasil pengujian regresi linear berganda yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 24.0 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.32. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,943	1,725	
	Kepuasan Kerja (X_1)	0,371	0,099	0,388
	Motivasi (X_2)	0,595	0,105	0,590

a. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Dari hasil uji regresi linear berganda yang ditunjukkan pada tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,943 + 0,371X_1 + 0,595X_2 + e$$

Penjelasan dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

- a. Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol atau tidak ada atau tidak dihitung, baik Kepuasan Kerja (X_1), dan Motivasi (X_2), maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) telah bernilai 1,943.
- b. Variabel Kepuasan Kerja (X_1) meningkat sebesar 1 satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) akan meningkat sebesar 0,371 satuan..
- c. Variabel Motivasi (X_2) meningkat sebesar 1 satuan, maka *Organizational Citizenship Behavior* (Y) akan meningkat sebesar 0,595 satuan.

7. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis terdiri dari uji F (Uji Simultan) untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tetap secara simultan, serta uji t (Uji Parsial) untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tetap secara parsial.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t (Uji Parsial) menunjukkan seberapa jauh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau individu. Hasil uji t dari data penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS 24.0 dapat dilihat pada tabel hasil uji t berikut:

Tabel 4.33. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a			
<i>Model</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(<i>Constant</i>)	1,126	0,266
	Kepuasan Kerja (X_1)	3,744	0,000
	Motivasi (X_2)	5,688	0,000

a. *Dependent Variable: Organizational Citizenship Behavior (Y)*

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

t_{tabel} dari model regresi dapat dicari dengan menggunakan tabel t atau Ms. Excel dimana model regresi memiliki nilai df sebesar 48. Dengan mengetikkan $=\text{tinv}(0,05;49)$ pada Ms. Excel maka didapatkan t_{tabel} sebesar 2,010. Pengambilan keputusan dari hasil uji t dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Kepuasan Kerja (X_1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Kepuasan Kerja (X_1) sebesar 3,744, dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,010 maka diketahui bahwa nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Maka terima H_a dan tolak H_o . Nilai signifikan t dari variabel Kepuasan Kerja (X_1) sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu sebesar 0,05. Maka terima H_a dan tolak H_o .

Oleh karena itu, hasil pengujian memenuhi persamaan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan signifikan $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Kerja (X_1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

2) Pengaruh Motivasi (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Motivasi (X_2) sebesar 5,688, dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,010 maka diketahui bahwa nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$. Maka terima H_a dan tolak H_o . Nilai signifikan t dari variabel Motivasi (X_2) sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu sebesar 0,05. Maka terima H_a dan tolak H_o .

Oleh karena itu, hasil pengujian memenuhi persamaan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikan $< 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Berdasarkan uji t (uji parsial) yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas Kepuasan Kerja (X_1) dan Motivasi (X_2) pada penelitian ini secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dimana variabel yang berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah variabel Motivasi (X_2) karena memiliki nilai t_{hitung} terbesar yaitu sebesar 5,688.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F (uji Simultan) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara simultan atau secara bersama-sama. Hasil uji F yang diolah dengan aplikasi SPSS 24.0 dapat dilihat pada tabel di berikut:

Tabel 4.34. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2116,815	2	1058,407	281,840	0,000^b
	Residual	184,012	49	3,755		
	Total	2300,827	51			
a. Dependent Variable: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X1), Motivasi (X2)						

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Berdasarkan nilai signifikan yang dihasilkan, diketahui bahwa nilai signifikan dari uji F yang dilakukan sebesar 0,000 dimana nilai signifikan ini jauh lebih kecil dari 0,05. Sehingga terima H_a dan tolak H_o . Lalu, untuk mengambil keputusan dengan perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka terlebih dahulu dicari nilai F_{tabel} . Dimana berdasarkan tabel di atas maka

didapatkan nilai df_1 sebesar 2 dan nilai df_2 sebesar 49. Dengan melihat tabel F atau menggunakan rumus pada Ms. Excel dengan mengetikkan $=\text{finv}(0,05;2;49)$ akan menghasilkan nilai F_{tabel} sebesar 3,187.

Hasil uji F dari tabel di atas diketahui bahwa F_{hitung} yang diperoleh sebesar 281,840. Nilai F_{hitung} ini jauh lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 3,187. Maka terima H_a dan tolak H_o . Berdasarkan uji F (simultan) dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja (X_1), dan Motivasi (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

8. Uji Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Selain itu, uji determinasi juga dapat digunakan untuk melihat keeratan atau kekuatan hubungan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika determinan (R^2) semakin mendekati satu, maka pengaruh variabel bebas besar terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Derajat pengaruh variabel Kepuasan Kerja (X_1), dan Motivasi (X_2) terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) dapat dilihat pada hasil berikut ini:

Tabel 4.35. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,959^a	0,920	0,917	1,93787
a. Predictors: (Constant), Motivasi (X_2), Kepuasan Kerja (X_1)				
b. Dependent Variable: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)				

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Aplikasi SPSS 24.0 (2023)

Dari hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* yang didapatkan sebesar 0,920 yang dapat disebut koefisien determinasi, hal ini mengindikasikan bahwa 92,0% *organizational citizenship behavior* pegawai dapat diperoleh dan dijelaskan oleh kepuasan kerja, dan motivasi sedangkan sisanya sebesar 8,0% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel di luar model seperti misalnya disiplin, kompensasi, budaya perusahaan, pengembangan karir, pelatihan, dan lain-lain.

Hasil uji determinasi juga menunjukkan nilai R yang dimiliki sebesar 0,959. Nilai R menunjukkan hubungan antara Kepuasan Kerja (X_1), dan Motivasi (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan Kepuasan Kerja (X_1), dan Motivasi (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) adalah sangat erat atau sangat kuat. Hal ini dikarenakan nilai R yang berada pada range nilai 0,8 – 0,99. Untuk melihat tipe hubungan berdasarkan nilai R dapat melihat tabel berikut:

Tabel 4.36. Tipe Hubungan pada Uji Determinasi

Nilai	Interpretasi
0,0 – 0,19	Sangat Tidak Erat
0,2 – 0,39	Tidak Erat
0,4 – 0,59	Cukup Erat
0,6 – 0,79	Erat
0,8 – 0,99	Sangat Erat

Sumber: Sugiyono (2016)

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hipotesis H_1 berbunyi: Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT

Pegadaian Kantor Wilayah I Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Kepuasan Kerja (X_1) memiliki nilai regresi sebesar 0,371 yang mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Kepuasan Kerja (X_1) sebesar 3,744, dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,010 maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikan t dari variabel Kepuasan Kerja (X_1) sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Kerja (X_1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Oleh karena itu hipotesis H_1 yang berbunyi: “Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan” telah teruji, dapat diterima, dan terbukti benar (terima H_a) karena hasil penelitian sejalan dengan hipotesis H_1 yang diajukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Titisari (2018) yang menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2022), Nitawati (2020), dan Nitawati (2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan *organizational citizenship behavior* pegawai. Sehingga kepuasan

kerja yang dirasakan oleh karyawan akan memicu peningkatan *organizational citizenship behavior* tersebut dengan signifikan.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan dan tujuan tersebut telah tercapai. Selain itu, hasil penelitian ini juga telah menjawab rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini, yaitu: Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan. Oleh karena itu, bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan telah terjawab yaitu berpengaruh positif dan signifikan.

2. Pengaruh Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hipotesis H₂ berbunyi: Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Motivasi (X₂) memiliki nilai regresi sebesar 0,595 yang mengindikasikan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. Hasil uji t menunjukkan bahwa t_{hitung} yang dimiliki untuk variabel Motivasi (X₂) sebesar 5,688, dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,010 maka diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikan t dari variabel Motivasi (X₂) sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari Motivasi (X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y).

Oleh karena itu hipotesis H_2 yang berbunyi: “Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan” telah teruji, dapat diterima, dan terbukti benar (terima H_a) karena hasil penelitian sejalan dengan hipotesis H_2 yang diajukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Titisari (2018), perusahaan yang sukses memerlukan karyawan yang mampu dan mau mengerjakan tugas yang bukan termasuk tugas formal mereka. Dimana salah satu faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah motivasi kerja pegawai.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riantini & Iriawan (2016), Kusuma (2022), dan Aprillian (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* pegawai. Dengan adanya motivasi, maka *organizational citizenship behavior* pegawai meningkat dengan signifikan.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan dan tujuan tersebut telah tercapai. Selain itu, hasil penelitian ini juga telah menjawab rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini, yaitu: apakah motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan. Oleh karena itu, bagaimana pengaruh motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan telah terjawab yaitu berpengaruh positif dan signifikan.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Hipotesis H₃ berbunyi: Kepuasan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan. Berdasarkan hasil analisis dari hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel Kepuasan Kerja (X₁) dan Motivasi (X₂) masing-masing memiliki nilai regresi positif yang mengindikasikan bahwa secara bersama-sama (simultan) kepuasan kerja dan motivasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. Hasil uji F menunjukkan bahwa F_{hitung} yang F_{hitung} yang diperoleh sebesar 281,840. Nilai F_{hitung} ini jauh lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 3,187. Nilai signifikan sebesar 0,000, dimana nilai ini jauh lebih kecil dari ambang batas signifikan yaitu 0,05. Oleh karena itu, hasil pengujian memenuhi persamaan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig < 0,05$. Maka tolak H₀ (terima H_a).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Kerja (X₁) dan Motivasi (X₂) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y). Oleh karena itu hipotesis H₃ yang berbunyi: “Kepuasan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan” telah teruji, dapat diterima, dan terbukti benar (terima H_a) karena hasil penelitian sejalan dengan hipotesis H_2 yang diajukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Titisari (2018) yang menjelaskan bahwa peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi dua faktor internal yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian moral pegawai, dan motivasi. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanto & Riansyah (2018) dan Mahmud (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan dan tujuan tersebut telah tercapai. Selain itu, hasil penelitian ini juga telah menjawab rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini, yaitu: apakah kepuasan kerja dan motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan. Oleh karena itu, bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Pegadaian Kantor Wilayah I Medan telah terjawab yaitu berpengaruh positif dan signifikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai PT Pegadaian Kanwil I Medan dengan besar nilai regresi sebesar 0,371 dan besar t_{hitung} sebesar 3,744 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
2. Motivasi secara parsial berpengaruh positif yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai PT Pegadaian Kanwil I Medan dengan besar nilai regresi sebesar 0,595 dan besar t_{hitung} sebesar 5,688 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
3. Kepuasan kerja, dan motivasi secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai PT Pegadaian Kanwil I Medan dengan besar signifikan sebesar 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 281,840.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan, yaitu:

1. Disarankan bagi manajemen PT Pegadaian Kanwil I Medan agar segera memperbaiki skema pengawasan dengan mengimplementasikan sistem pengawasan yang transparan, adil, dan memberikan penghargaan atas

kontribusi positif pegawai serta melibatkan pegawai dalam merancang skema ini agar mereka merasa dihargai dan terlibat aktif dalam perusahaan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala untuk memastikan efektivitas skema tersebut dan mengidentifikasi area perbaikan.

2. Disarankan bagi manajemen PT Pegadaian Kanwil I Medan agar memberikan tantangan yang lebih bermakna dengan menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Setelah itu, berikan proyek-proyek menantang yang sesuai dengan kemampuan individu pegawai dan fasilitasi komunikasi terbuka untuk memahami kebutuhan dan aspirasi pegawai serta berikan pengakuan dan penghargaan atas pencapaian pegawai.
3. Disarankan bagi manajemen PT Pegadaian Kanwil I Medan agar melakukan upaya mengubah budaya kerja di perusahaan dengan mendorong kolaborasi dan saling bantu antar pegawai dengan mengadakan pelatihan interpersonal untuk meningkatkan kerja sama tim di perusahaan. Setelah itu, implementasikan program penghargaan untuk pegawai yang memberikan bantuan tanpa diperintahkan dan fasilitasi forum diskusi dan feedback untuk memahami hambatan dan mempromosikan kerjasama tim..

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan indikator)*. Zanafa Publishing.
- Aprillian, P. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT Unichem Indonesia. *Journal on Education*, 4(4), 213–221.
- Ardian, N. (2019). Pengaruh insentif berbasis kinerja, motivasi kerja, dan kemampuan kerja terhadap prestasi kerja pegawai UNPAB. *JEpa*, 4(2), 119–132.
- As' ad, M. (2020). *Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*. Liberty.
- Abdiyanto, et al. 2023. The development economic growth for sustainable development with augmented dickey fuller (empirical study for neoclassical economic growth from solow and swan). *Kurdish Studies*, 11(2), pp. 3206-3214
- Cynthia, E.P. et al. 2022. Convolutional Neural Network and Deep Learning Approach for Image Detection and Identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 2394 012019, pp. 1-6
- Cynthia, E. P., Rahadjeng, I. R., Karyadiputra, E., Rahman, F. Y., Windarto, A. P., Limbong, M., ... & Yarmani, Y. (2021, June). Application of K-Medoids Cluster Result with Particle Swarm Optimization (PSO) in Toddler Measles Immunization Cases. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.
- Danendra, A. N. B., & Mujiati, N. W. (2021). Pengaruh Motivasi, Kompensasi dan Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior pada PT harapan Baru Tirta Megah Jaya. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(3), 341–352.
- Dewi, K. D. C., & Riana, I. G. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 22(2), 121–128.
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPEE.
- Hapsari, S. Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi, Nilai Organisasi Terhadap Organizational Citizeship Behavior (OCB)(Studi Kasus Pada RS. Telogorejo Semarang). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(2), 85–92.
- Hariandja, M. T. E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Grasindo.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

- Hidayat, M., Rangkyu, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.
- Kusuma, L. S. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai RRI Yogyakarta. *Journal Research of Management*, 3(2), 246-253.
- Mahmud, D. P. (2022). Analisis Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT PELINDO III (Kantor Pusat) Menggunakan Structural Equation Modelling. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(4), 325-332.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Kosda Karya.
- Mangkuprawira, S. (2017). *Bisnis, Manajemen, dan SDM*. IPB Press.
- Mangkuprawira, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia - Strategi*. Ghalia Indonesia.
- Manullang, M., & Pakpahan, M. (2019). *Metode Penelitian: Proses Penelitian Praktis*. Cipta Pustaka Media.
- Mesiono. (2019). *Manajemen dan Organisasi*. CV. Perdana Mulya Sarana.
- Nitawati, E. Y. (2020). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus pada Karyawan Alfamart Team Coordinator I Surabaya). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, 5(1), 76-85.
- Nasib, N., Azhmy, M. F., Nabella, S. D., Rusiadi, R., & Fadli, A. (2022). Survive Amidst the Competition of Private Universities by Maximizing Brand Image and Interest in Studying. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 3317-3328.
- Nasution, L. N., Suhendi, S., Rusiadi, R., Rangkyu, D. M., & Abdiyanto, A. (2022). Covid-19 Pandemic: Impact on Economic Stability In 8-Em Muslim Countries. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 336-352.
- Nasution, L. N., Rusiadi, A. N., & Putri, D. 2022. Impact of monetary policy on poverty levels in five asean countries.
- Nasution, L. N., Rangkyu, D. M., & Putra, S. M. (2024). The Digital Payment System: How Does It Impact Indonesia's Poverty?. *ABAC Journal*, 44(3), 228-242.

- Nasution, L. N., Sadalia, I., & Ruslan, D. (2022). Investigation of Financial Inclusion, Financial Technology, Economic Fundamentals, and Poverty Alleviation in ASEAN-5: Using SUR Model. *ABAC Journal*, 42(3), 132-147.
- Purba, R., Umar, H., Siregar, O. K., & Aulia, F. (2023). Supervision of Village Financial Management: will it be in Parallel with the Development of Village Officials?(a Study of North Sumatra Province). *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e1930-e1930.
- Putra, I. P. A. K., & Sudibya, G. A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 351–362.
- Rangkuty, D. M., & Hidayat, M. (2021). Does Foreign Debt have an Impact on Indonesia's Foreign Exchange Reserves?. *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 16(1), 85-93.
- Rusiadi, N. S. (2023). Modeling the Impact of Tourism Brand Love and Brand Trust on Increasing Tourist Revisit Intention: An Empirical Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 399-415.
- Rusiadi, S., Novalina, A., NST, N., Efendi, B., & NST, P. (2022). Dynamic rational expectations model and covid-19 on money demand in carisi countries.
- Rusiadi, Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.
- Ruslan, D., Tanjung, A. A., Lubis, I., Siregar, K. H., & Pratama, I. (2023). Monetary Policy in Indonesia: Dynamics of Inflation, Credibility Index and Output Stability Post Covid 19: New Keynesian Small Macroeconomics Approach. *Cuadernos de economía*, 46(130), 21-30.
- Riansyah, N., & Susanto, S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat di RSUD Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 98–109.
- Riantini, F. E., & Iriawan, S. (2016). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Tenaga Outsourcing di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. *Dinamika Global : Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*, 7(1), 312–325.
- Rivai, V. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Edisi 2*. Rajawali Pers.
- Rizky, M. C., & Ardian, N. (2019). Enhance employee performance for increase work motivation on Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *International Journal of Multi Dimensional Research*, 7(8), 67–75.
- Rusiadi, Subianto, N., & Hidayat, R. (2016). *Metode Penelitian, manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan. Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos dan Lisrel Cetakan Kedua*. USU Press.

- Suhendi, Rusiadi., Novalina, A., NST, N., Efendi, B., & NST, P. (2022). Post-covid-19 economic stability changes in nine countries of asia pacific economic cooperation.
- Setiawan, A. (2018). Analisis Kepemimpinan dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Biro Rektor UNPAB Medan. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik (JEpa)*, 3(1), 83-89.
- Setiawan, A., & Pratama, S. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Efektif Dan Pengambilan Keputusan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Bintang Anugerah Sejahtera. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 19-33.
- Singodimedjo. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis. Edisi Revisi Cetakan 14*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2016).). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Pustaka Baru Press.
- Susanto, S., & Riansyah, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat Di RSUD Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 65–74.
- Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Perdana Media Group.
- Titisari, P. (2018). *Peranan Organizational Citizenship Behavior : Dalam meningkatkan Kinerja Karyawan*. Mitra Wacana Media.
- Wibisono. (2020). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja. Edisi Ke-4*. Rajawali Pers.
- Widarman, A., Rahadjeng, I. R., Susilowati, I. H., Sahara, S., & Daulay, M. T. (2022, December). Analytical Hierarchy Process Algorithm for Define of Water Meter. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2394, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.