

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja. Pada indikasi awal terdapat hasil wawancara dengan 10 pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung, bahwa yang masih belum menunjukkan perilaku OCB dan belum merasakan adanya kepuasan kerja, mayoritas berusia 20-29 tahun, berjenis kelamin laki-laki, pendidikan S1 sebagai pendidikan terakhir, dengan masa kerja 1-5 tahun dan berada dalam divisi *Service Quality Unit*.

Hal tersebut tidak terbukti pada hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 104 responden dengan menggunakan kuesioner dan wawancara yang dilakukan terhadap 23 pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung. Kesimpulan yang didapat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji perhitungan OCB secara keseluruhan didapatkan hasil bahwa pegawai di Bank BTN Kantor Cabang Bandung memiliki tingkat OCB yang tinggi dengan distribusi frekuensinya sebesar 50%. Artinya, pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung menunjukkan perilaku *Altruism* (Perilaku Menolong), *Conscientiousness* (Perilaku Kepatuhan), *Sportsmanship*

(Perilaku Sportifitas), *Courtesy* (Perilaku Kesopanan) dan *Civic Virtue* (Perilaku Tanggung Jawab).

2. Tingkat Kepuasan Kerja pada pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung apabila dilihat dari dimensi Kepuasan Intrinsik berada pada kategori tinggi, pada dimensi Kepuasan Ekstrinsik berada pada kategori sangat tinggi. Maka dari itu, berdasarkan hasil uji perhitungan Kepuasan Kerja secara keseluruhan didapatkan hasil bahwa pegawai di Bank BTN Kantor Cabang Bandung memiliki tingkat Kepuasan Kerja yang tinggi dengan frekuensi sebesar 57,7%.
3. Secara keseluruhan terdapat hubungan positif yang Agak Lemah antara OCB dengan Kepuasan Kerja di Bank BTN Kantor Cabang Bandung, hal tersebut ditunjukkan dengan hasil 0,336 dengan koefisien determinasi sebesar 11,28%. Sementara itu, hubungan juga tampak pada masing-masing dimensi OCB terhadap Kepuasan Kerja, dimana koefisien derajat hubungan mayoritas, seperti; *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy* dan *Civic Virtue* menunjukkan asosiasi Lemah. Hanya pada dimensi *Altruism* menunjukkan asosiasi Agak Lemah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak menjadi akibat dari OCB yang tinggi.

## 6.2 Saran

Dari analisis diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan tingkat OCB, masalah teridentifikasi pada dimensi *Courtesy* di Bank BTN Kantor Cabang Bandung, dengan koefisien korelasi sebesar 0,103 yang termasuk asosiasi paling lemah. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut saran yang diberikan mengacu pada teori yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan dimensi *Courtesy* hendaknya pegawai bersedia untuk berperilaku mencegah timbulnya masalah, seperti: memperhatikan perilaku terhadap orang lain di PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.
2. Berdasarkan hasil dari hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja berada pada kategori Agak Lemah, sebesar 0,336. Sehingga, perlu dilakukan penelitian dengan variabel lain yang dapat menunjukkan hubungan yang kuat dengan variabel Kepuasan Kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Armstrong, M. A *Handbook of Human resource Management Practice*, Tenth Edition, Kogan Page Publishing, London, 2006.
- As'ad, Moh. 1995. *Psikologi Industri: Seri Ilmu Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta. 1995.
- Bordens, Kenneth S. and Bruce B. Abbott. *Research Design and Methods: A Process Approach*. Fifth Edition. Boston: McGraw-Hill Companies, Inc. h. 98; Kerlinger, Fred N. 1995. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Diterjemahkan oleh Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Carr, Alan. *Positive Psychology, The Science of Happiness and Human Strength*. New York: Brunner-Routledge. 2004.
- Dawis, R. V. and Lofquist, L. H. *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press. 1984.
- George, J.M. and Jones, G.R. *Understanding and managing organizational behavior*, fifth edition, pearson/prentice hall, new jersey, 2008.
- Ghozali. I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013.
- Ismiyanto, PC. S., M. Pd. *Metode Penelitian*. Semarang: FBS Unnes. Jamaluddin. 2013.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. *Organizational Behavior*. Fifth Edition. McGraw Hill. New York. 2004.
- Luthans, Fred. *Organizational behavior : an evidence-based approach*. 12<sup>th</sup> ed. 2011.
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2004.
- M. Singarimbun, dan S. Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 1995).

- Nan Lin. *Foundations of Social Research*. New York: MacGraw-Hill Book Company 1976.
- Newstrom, J.W. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw-Hill, 2007.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & Mackenzie, S.B. *Organizational Citizenship Behavior Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publication Offset, 2006.
- P. Robbins, Stephen. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*, Alih Bahasa Drs Benyamin Molan. Jakarta : Salemba Empat. 2008.
- Robbins, S, P. and Judge, T, A. *Organizational Behavior*. 15<sup>th</sup> ed. 2013.
- Siagian, Sondang P. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Asdi Mahasatya. 2002.
- Silalahi, U. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama. 2015.
- Statt, D. *The Routledge Dictionary of Business Management*, Third Edition, Routledge Publishing Detroit, 2004.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta. 2013.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota. 1967.

## **Jurnal**

- Basirudin, et al. 2016. *Organizational Citizenship Behaviour in Public Sector: Does Job Satisfaction Play a Role*. International Journal of Economics and Financial Issues, Vol. 6, 2016.

- Buitendach, J.H., & Rothmann, S. *The validation of the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire in selected organisations in South Africa*. SA Journal of Human Resource Management, 7(1). 2009.
- Garay, Hannah Dara Vanzuela. *Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi*, SINERGI, Kajian Bisnis Dan Manajemen, Vol. 8, No. 1, Januari 2006.
- Higgins, E. T. *When do self-discrepancies have specific relations to emotions? The second-generation question of Tangney, Niedenthal, Covert, and Barlow 1998*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Houser, Rick., and Anne Chace. *Job Satisfaction of People with Disabilities Placed Through a Project with Industry The Journal of Rehabilitation Vol. 59 No. 1. 1993*.
- Jahangir, et al. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*. BRAC University Journal, vol. I, no. 2, 2004.
- Krugkrunjit, P., & Subhadeabandhu, T. *Job satisfaction and organizational citizenship behavior of personnel at One University Hospital in Thailand*. J Med Assoc Thai, 95(6), 2012.
- Lapierre, L.M and Hackett, R.D. *Trait Conscientiousness, LMX, job satisfaction and OCB: A test of an integrative model*. Journal of occupational & Organizational Psychology, 80(3). 2007
- Mohamad, J., Habib, F.Q., Alias, M.A. *Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour: An Empirical Study at Higher Learning Institutions*. Asian Academy of Management and Penerbit Universiti Sains Malaysia. Vol. 16, No. 2, July 2011.
- O. Fatimah\*, A. M. Amiraa and F. W. Halim. *The Relationships between Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction*. School of Psychology and Human Development, Faculty of Social Sciences and Humanities, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM, Bangi, Selangor, Malaysia. 2011.
- Pan, B., Shen, X., Liu, L., Yang, Y., & Wang, L. *Factors Associated with Job Satisfaction among University Teachers in Northeastern Region of China: A Cross-Sectional Study*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 12, 2015.
- Podsakoff. P.M., MacKenzie. S.B., Paine. J.B., and Bachrach D.G . *Organizational Citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*. Journal of management, vol. 26, No. 3. 2000.

Saif-ud-Din., Prof. Mohammad Ishfaq., A. Muhammad. *Investigating the Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention: Evidence from the Banking Sector of Pakistan*. Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management Volume 16 Issue 9, 2016.

Seyed, M. *A Comprehensive Study of Organizational Citizenship Behavior (OCB): Introducing The Term, Clarifying Its Consequences and Identifying Its Antecedent*. Semnan Iran: APJEM Arth Prabandh: A Journal of Economics and Management Vol. 1 Issue 2, May 2012, ISSN 2278-0629.

Strauman, T. J. *Self-discrepancies in clinical depression and social phobia: Cognitive structures that underlie emotional disorder?* Journal of Abnormal Psychology, 98, 1989.

Sukhada Tambe, Meera Shanker. *A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review*. International Research Journal of Business and Management – IRJBM ISSN 2322-083X. 2014

### **Undang-undang**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara Pasal 1 ayat 1

### **Referensi Wawancara**

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Accounting Control Unit* (L, 30 tahun ) tanggal 12 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (P, 29 tahun) tanggal 12 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (L, 36 tahun) tanggal 14 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial and Consumer Funding Unit* (P, 32 tahun) tanggal 12 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Consumer Lending* (P, 30 tahun) tanggal 14 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Mortgage Consumer Loan Unit* (P, 24 tahun) tanggal 12 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 28 tahun) tanggal 12 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 27 tahun) tanggal 14 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (P, 27 tahun) tanggal 14 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 28 tahun) tanggal 14 November 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Accounting Control Unit* (P, 28 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Accounting Control Unit* (P, 39 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (P, 35 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (L, 37 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (L, 39 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.13

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial & Consumer Funding Unit* (L, 45 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial & Consumer Funding Unit* (P, 37 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial & Consumer SME Sales* (L, 49 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018. 1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial & Consumer SME Sales* (P, 26 tahun) tanggal 13 Desember & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Consumer Lending* (P, 27 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Consumer Lending* (L, 29 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Mortgage Consumer Loan Unit* (P, 29 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Mortgage Consumer Loan Unit* (P, 39 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314



Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 23 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (P, 23 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 28 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 25 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 36 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Shared Service Unit* (P, 24 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Shared Service Unit* (L, 25 tahun) tanggal 13 Desember 2018 & 14 Desember 2018.1314

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Transaction Processing* (L, 25 tahun) tanggal 13 Desember 2018.13

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Transaction Processing* (L, 29 tahun) tanggal 13 Desember 2018. 13

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Transaction Processing* (P, 30 tahun) tanggal 13 Desember 2018.13

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial & Consumer SME Sales* (P, 29 tahun) tanggal 14 Desember 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 25 tahun) tanggal 14 Desember 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Consumer Lending* (L, 37 tahun) tanggal 14 Desember 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Mortgage Consumer Loan Unit* (P, 26 tahun) tanggal 14 Desember 2018

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Commercial & Consumer SME Sales* (L, 24 tahun) tanggal 14 Desember 2018

## **Website**

<https://www.btn.co.id>