



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior*
(OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank
Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung**

Skripsi

Oleh

Arina Marsha

2014310049

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior*
(OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank
Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung**

Skripsi

Oleh

Arina Marsha

2014310049

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra. M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Arina Marsha
Nomor Pokok : 2014310049
Judul : Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada tanggal 9 Januari 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merekap anggota
Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

:

Sekretaris
Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

:

Anggota
Dr. Ulber Silalahi, M.A.

:

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arina Marsha

NPM : 2014310049

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

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

Bandung, Januari 2019



Arina Marsha

ABSTRAK

Nama : Arina Marsha

NPM : 2014310049

Judul : Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung, yang ditinjau dari 2 variabel: yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja. Menurut Dennis W. Organ, OCB terdiri dari 5 dimensi: *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy* dan *Civic Virtue*. Sedangkan, Kepuasan Kerja dibagi menjadi 2 dimensi yang terdiri dari 20 indikator menurut Weiss, Dawis, England and Lofquist, yaitu: Kepuasan Intrinsik (*Activity, Independence, Variety, Social Status, Moral Value, Security, Social Service, Authority, Ability Utilization, Responsibility, Creativity, and Achievement*) dan Kepuasan Ekstrinsik (*Supervision – Human Relation, Supervision – Technical, Company, Compensation, Advancement, Working Conditions, Coworkers, and Recognition*).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian desain korelasional kuantitatif dengan menguji hubungan-hubungan antar fenomena atau dua variabel atau lebih didalam satu lingkaran tertentu. Dalam penelitian ini untuk memperkuat analisis, peneliti menggunakan populasi yang akan digunakan sebagai data sejumlah 104 pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan penyebaran kuesioner dan wawancara. *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) digunakan sebagai kuesioner untuk mengukur Kepuasan Kerja dan untuk meningkatkan kualitas penelitian, dilakukan wawancara terhadap 38 pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung berada dalam kategori tinggi dan untuk Kepuasan Kerja berada dalam kategori tinggi. Adapun, korelasi antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja menunjukkan adanya hubungan yang Agak Lemah sebesar 0,336.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kepuasan Kerja, *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ)

ABSTRACT

Name : Arina Marsha

NPM : 2014310049

Title : "Relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Job Satisfaction at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung"

This study aims to determine the level of relationship between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Employee Job Satisfaction at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung, which is reviewed from 2 variables: namely Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Job Satisfaction. According to Dennis W. Organ, OCB consists of 5 dimensions: Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy and Civic Virtue. Meanwhile, Job Satisfaction is divided into 2 dimensions consisting of 20 indicators consisting of 20 dimensions according to Weiss, Dawis, England and Lofquist, namely: Intrinsic Satisfaction (Activity, Independence, Variety, Social Status, Moral Value, Security, Social Service, Authority, Ability Utilization, Responsibility, Creativity, and Achievement) and Extrinsic Satisfaction (Supervision - Human Relations, Supervision - Technical, Company, Compensation, Advancement, Working Conditions, Coworkers, and Recognition).

This study uses a type of quantitative correlational design research by testing the relationships between phenomena or two or more variables in a particular circle. In this study to strengthen the analysis, researchers used a population to be used as data for 104 employees of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung. The method of data collection is done by distributing questionnaires and interviews. The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) was used as a questionnaire to measure Job Satisfaction and to improve the quality of research, conducted interviews with 38 employees of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.

The results of the study obtained that Organizational Citizenship Behavior (OCB) employees of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung are in a high category and for Job Satisfaction are in a high category. Meanwhile, the correlation between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Job Satisfaction shows a rather weak relationship of 0.336.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior (OCB), Job Satisfaction, Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung”. Skripsi ini merupakan penelitian ilmiah untuk memenuhi syarat akhir dalam mencapai gelar Sarjana jenjang pendidikan Strata Satu Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Skripsi ini membahas tentang bagaimana kondisi pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung terkait dengan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), tingkat Kepuasan Kerja serta Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja. Tujuan dari penyusunan Skripsi ini adalah untuk menjawab keingintahuan peneliti mengenai tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), tingkat Kepuasan Kerja serta seberapa kuat Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja yang dimiliki dan dilakukan oleh pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung. Manfaat dari penelitian ini untuk menambah pengetahuan peneliti di bidang Administrasi Publik terutama di sektor Perilaku Organisasi, manfaat lainnya yaitu sebagai karya ilmiah yang dapat berguna bagi siapa saja yang membutuhkan, serta menjadi bahan masukan bagi PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung yang berhubungan dengan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), tingkat Kepuasan Kerja dan hubungan keduanya.

Peneliti menyadari dalam Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan Skripsi ini dan mengembangkan kemampuan serta pengetahuan peneliti di kemudian hari.

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada keluarga peneliti terutama ayah saya Asifudin Suryohadi, ibu saya Farida Haryanti, kakak saya Alike Firda Mediana, adik saya Afanda Azarya dan Amira Humaira, yang menjadi motivasi terbesar kepada peneliti untuk menyelesaikan setiap permasalahan kehidupan dan menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya. Tak lupa peneliti sampaikan apresiasi dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing peneliti Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. yang sudah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti menyelesaikan penelitian ini.

Dalam kesempatan ini juga peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

2. Tutik Rachmawati, S.IP., M.A., Ph.D dan Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. selaku Ketua Jurusan dan Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
3. Segenap dosen pengajar, staf pelaksana, serta seluruh keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
4. Segenap staf dan narasumber PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung, yang telah membantu dan memberikan informasi yang sebaik-baiknya, terutama: Deli Nazmi Rafsanjani R, Dody Prasetyo Trisandy, Fahmi Ahmad Fahreza, dan Rudia Ainurachman.
5. Teman-teman yang selalu mendampingi dan sabar menghadapi peneliti disaat senang maupun susah: Adjani Prajna Paramitha, Adrian Firdausi, Luqman Said Ramdhan, Nabila Abdullah, Salyla Hakima, Vera Fitri Hapsari, dan Yananda Har Dwipangga.
6. Teman-teman seperjuangan disaat kuliah dari awal semester hingga akhir semester yang selalu memberikan dukungan luar biasa untuk peneliti: Bulan Kancanawangi, Fidia Azizia, Hanna Fauziah, Inia Arjani, dan Wynni Noveria Sari.
7. Bram Hendratama Wander yang menyediakan waktunya untuk menemani dan menghibur disaat peneliti mengalami kesulitan.
8. Teman-teman satu dosen pembimbing: Michelia Pandaneke, Sekar Putri dan Virna Rossa.

9. Seluruh keluarga Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, terutama, teman-teman angkatan 2014.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan semua pihak kepada peneliti. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Terima Kasih.

Bandung, Januari 2019

Peneliti

Arina Marsha

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KERANGKA TEORI	15
2.1 Definisi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	15
2.1.1 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	17
2.2 Definisi Kepuasan Kerja	22
2.2.1 Teori Kepuasan Kerja	24
2.2.2 Dimensi Kepuasan Kerja.....	26
2.3 Hubungan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kepuasan Kerja.....	31
2.4 Kerangka Berpikir	35
2.5 Model Penelitian.....	37
2.6 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sensus	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Skala Pengukuran	43
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	45

3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.6.1	Uji Validitas	55
3.6.2	Uji Reliabilitas	58
3.7	Analisis Data	61
BAB IV PROFIL ORGANISASI.....		66
4.1	Sejarah Singkat Organisasi.....	66
4.2	Visi Organisasi	69
4.3	Misi Organisasi.....	69
4.4	Sepuluh Perilaku Utama Acuan Bertindak bagi Seluruh Insan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	70
4.5	Struktur Organisasi.....	71
4.6	<i>Job Description</i>	71
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		77
5.1	Hasil Analisis Data.....	77
5.1.1	Ciri Biografis Responden.....	77
5.1.2	Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung	81
5.1.3	Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung	94
5.1.4	Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kepuasan kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.....	103
5.1.5	Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Dimensi Kepuasan Kerja	106
5.1.6	Hubungan antara Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kepuasan Kerja	107
5.2	Pembahasan	108
5.2.1	Tingkat <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung	108
5.2.2	Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung	122

5.2.3 Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.....	132
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
6.1 Kesimpulan.....	136
6.2 Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Jawaban Responden	44
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) ..	46
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja.....	50
Tabel 3. 4 Uji Validitas OCB dan Kepuasan Kerja	57
Tabel 3. 5 Pedoman dari Alat Ukur <i>Alpha Cronbach</i>	60
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas OCB dan Kepuasan Kerja.....	61
Tabel 3. 7 Ukuran Koefisien Derajat Hubungan.....	63
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	79
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi	80
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Altruism</i>	81
Tabel 5. 7 Kategori Dimensi <i>Altruism</i>	83
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Conscientiousness</i>	84
Tabel 5. 9 Kategori Dimensi <i>Conscientiousness</i>	85
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Sportsmanship</i>	86
Tabel 5. 11 Kategori Dimensi <i>Sportsmanship</i>	87
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Courtesy</i>	88
Tabel 5. 13 Kategori Dimensi <i>Courtesy</i>	90
Tabel 5. 14 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Civic Virtue</i>	91
Tabel 5. 15 Kategori Dimensi <i>Civic Virtue</i>	92
Tabel 5. 16 Kategori <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	93
Tabel 5. 17 Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Intrinsik	94
Tabel 5. 18 Kategori Dimensi Kepuasan Intrinsik.....	98
Tabel 5. 19 Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan Ekstrinsik	99
Tabel 5. 20 Kategori Dimensi Kepuasan Ekstrinsik	101
Tabel 5. 21 Kategori Kepuasan Kerja.....	102
Tabel 5. 22 Korelasi OCB dengan Dimensi Kepuasan Kerja	106
Tabel 5. 23 Korelasi Dimensi OCB dengan Kepuasan Kerja	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	71
Gambar 5. 1 Kurva Hipotesis.....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Pengolahan SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi harus memahami bahwa sumber daya manusia merupakan bagian dari keberhasilan organisasi, baik organisasi publik maupun swasta. Keberhasilan pengelolaan organisasi sangat ditentukan pada kegiatan pemberdayaan manusia. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas utama organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Organisasi merupakan suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Oleh sebab itu, guna membentuk suatu organisasi yang baik bergantung pada individu-individu yang ada di dalamnya terutama perilaku dari individu-individu tersebut.

Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan organisasi lebih dari yang diharapkan atau pegawai yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Selain itu, *extra-role* juga sebagai perilaku yang dilakukan individu diluar *job description* berdasarkan inisiatif dari pribadi pegawai karena perasaan puas dan adil atas perlakuan organisasi kepadanya. Perilaku ini cenderung melihat pegawai sebagai makhluk sosial yang

memiliki kemampuan untuk berempati kepada orang lain dan lingkungannya dan juga menyelaraskan nilai-nilai yang dimiliki dengan nilai-nilai lingkungan sekitarnya. Organisasi menginginkan dan membutuhkan pegawai yang akan melakukan hal-hal yang tidak ada dalam deskripsi pekerjaan apa pun.¹

Organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang akan melakukan lebih dari sekadar tugas atau pekerjaan mereka - yang akan memberikan kinerja di luar dugaan. Di tempat kerja yang dinamis saat ini, di mana tugas semakin dilakukan oleh tim dan fleksibilitas yang sangat penting, perilaku *extra-role* dalam organisasi dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Newstrom berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan yang dipilih secara bebas dan melebihi panggilan tugas yang meningkatkan kesuksesan organisasi. Sering ditandai dengan spontanitas, bersifat sukarela, berdampak pada hasil yang membangun dan berguna untuk orang lain.²

Menurut Organ yang dikutip dari Podsakoff., et.al, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak

¹ Robbins, S, P. and Judge, T, A. *Organizational Behavior*. 15th ed, 2013, 27.

² Newstrom, J.W. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw-Hill, 2007, 214.

diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi melainkan sebagai pilihan personal.³

OCB terdiri dari lima dimensi, yaitu: *Altruism* (perilaku menolong), *Conscientiousness* (perilaku kepatuhan), *Sportmanship* (perilaku sportifitas), *Courtesy* (perilaku kesopanan), *Civic Virtue* (perilaku tanggung jawab).⁴ Dasar perilaku dari dimensi OCB tersebut menunjukkan bahwa pegawai terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi. Hal yang penting bagi OCB, bagaimanapun, pegawai harus melihat bahwa mereka diperlakukan dengan adil, bahwa prosedur dan hasilnya adil.⁵ Artinya, untuk menimbulkan suatu perilaku OCB pegawai harus merasa diperlukan secara adil oleh organisasi dan merasakan adanya kepuasan dalam bekerja antara apa yang ia kerjakan dan apa yang ia terima.

Kepuasan kerja adalah faktor penting dalam mencapai hasil kerja yang optimal sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi keberhasilan organisasi. Kepuasan kerja pegawai akan memunculkan kemauan untuk berupaya secara maksimal dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memegang perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara orang dengan tingkat rendah memegang perasaan negatif.⁶

³ 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, 513.

⁴ Organ, D.W., Podsakoff, P.M., & Mackenzie, S.B. *Organizational Citizenship Behavior Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publication Offset, 2006, 251.

⁵ Luthans, Fred. *Organizational behavior : an evidence-based approach*. 12th ed, 2011, 149.

⁶ Robbins, S. P. and Judge, T. A. *Loc.cit.*, 2013, 27.

George and Jones menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki orang tentang pekerjaan mereka saat ini. Selain memiliki sikap tentang pekerjaan mereka secara keseluruhan, orang juga dapat memiliki sikap tentang berbagai aspek pekerjaan mereka seperti jenis pekerjaan yang mereka lakukan, rekan kerja, *supervisor* dan gaji mereka.⁷

Weiss, Dawis, England dan Lofquist mengungkapkan 2 dimensi yang menjadi hal penting dalam menciptakan kepuasan kerja dan terdiri dari 20 indikator, yaitu Kepuasan Intrinsik, meliputi: *Activity* (Aktivitas), *Independence* (Independensi), *Variety* (Variasi), *Social Status* (Status Sosial), *Moral Value* (Nilai Moral), *Security* (Jaminan), *Social Service* (Pelayanan Sosial), *Authority* (Wewenang), *Ability Utilization* (Pemanfaatan Kemampuan), *Responsibility* (Tanggung Jawab), *Creativity* (Kreativitas), dan *Achievement* (Prestasi). Lalu, Kepuasan Ekstrinsik meliputi: *Supervision – Human Relation* (Pengawasan), *Supervision – Technical* (Pengawasan Teknik), *Company* (Perusahaan), *Compensation* (Kompensasi), *Advancement* (Kenaikan Pangkat), *Working Conditions* (Kondisi Kerja), *Coworkers* (Rekan Kerja), dan *Recognition* (Pengakuan).⁸

Hubungan antara OCB dan kepuasan kerja diungkapkan oleh O. Fatimah et al ., (2011) yang berjudul “*The Relationship between Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction at Schools in Selangor,*

⁷ George, J.M. and Jones, G.R. *Understanding and managing organizational behavior*, fifth edition, pearson/prentice hall, new jersey, 2008, 78.

⁸ Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, 1967, 1-2.

Malaysia” menunjukkan hubungan yang signifikan antara keadilan organisasi dan kepuasan kerja, perilaku warga organisasi (OCB) dan kepuasan kerja.⁹ Selanjutnya, Jehad dan Adnan (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “*Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institutions*” menemukan bahwa OCB berhubungan dengan 2 dimensi kepuasan kerja (intrinsik dan ekstrinsik) dengan sampel 200 staf akademik di Universitas Kebangsaan Malaysia (UKM).¹⁰

Selain itu, penelitian lainnya yang dilakukan pada 140 pegawai Bank Umum dan Swasta di Pakistan, oleh Saif-ud-Din, Prof. Mohammad Ishfaq & Muhammad Adeel (2016) yang berjudul “*Investigating the Relationship of Organizational Citizenship Behavior with Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention: Evidence from the Banking Sector of Pakistan*” menunjukkan bahwa OCB berkorelasi positif dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan OCB berkorelasi negatif dengan niat turnover.¹¹

Organisasi mencakup atau melingkupi seluruh lapisan masyarakat dalam ruang lingkup negara pada bidang politik, dan pemerintahan. Organisasi khususnya

⁹ 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, 115-121.

¹⁰ 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, 2011, 149–165.

¹¹ 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, 5-11.

organisasi publik dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat tanpa membedakan status dari masyarakat itu sendiri. Berbagai organisasi termasuk dalam cakupan sektor publik antara lain pemerintah pusat, pemerintahan daerah, dan sejumlah perusahaan dimana pemerintah mempunyai saham (Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah).

Badan Usaha Milik Negara merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi. Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat,¹² seperti menyediakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sehingga mengurangi jumlah pengangguran, mendorong peran serta masyarakat dalam bidang usaha dan memenuhi barang dan jasa bagi kepentingan masyarakat. Selain itu, BUMN juga memberikan dampak positif bagi organisasi, yaitu meningkatnya tingkat profesionalitas kinerja dari sebuah organisasi, meningkatkan *rating* (peringkat/kelas) dari sebuah organisasi dan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat.

¹² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara Pasal 1 ayat 1

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau Bank BTN adalah badan usaha milik pemerintah atau yang dikenal dengan istilah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa perbankan. Sebagai bank milik pemerintah, di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif, mereka menjunjung tinggi profesionalitas untuk terus meningkatkan kualitas agar menarik lebih banyak para nasabah dan pengguna jasa mereka, seperti yang tercantum dalam visi mereka *“Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.”*¹³

Sebagai bank yang telah dipercaya sebagai bank pertama yang memberi kredit perumahan di Indonesia, yang juga sangat mendukung program pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya dalam kepemilikan rumah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memaksimalkan potensi mereka di segala bidang, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia, dalam hal ini Bank BTN membutuhkan pegawai yang memiliki perilaku OCB tinggi yang selanjutnya akan membuat pegawai tersebut memiliki kepuasan dalam kerja sehingga akan berpengaruh terhadap organisasi, peduli terhadap kualitas kerjanya, lebih berkoitmen pada organisasi, dan lebih produktif.

Kepercayaan masyarakat dan pemerintah mengantarkan Bank BTN sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017 dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia IV 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan

¹³ <https://www.btn.co.id> diakses 10 Oktober 2018 pukul 17.42

optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.¹⁴ Sehingga, dengan keberhasilan yang dicapai dapat diindikasikan bahwa pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung memiliki dasar perilaku OCB yang tinggi. Hal ini juga diperkuat dengan perilaku utama acuan bertindak pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yaitu: Sinergi, Integritas, Inovasi, Profesionalisme, dan Spirit Mencapai Keunggulan.¹⁵

Namun, apabila dilihat di lapangan, tingginya dasar perilaku OCB yang diindikasikan yang dimiliki pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung, nampaknya belum terlihat pada sebagian pegawai. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 10 pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung. Ungkapan responden sebagai berikut:

“...kalau bantuin sih sekedar bantuin biasa dan itupun saya sendiri yang meminta bantuan bukan inisiatif dari karyawannya langsung. Bantuinnya juga isi berkas aja, padahal butuh bantuan lebih ke pekerjaannya...”¹⁶

Pernyataan yang diungkapkan oleh salah satu pegawai menunjukan kurangnya perilaku OCB pada dimensi *Altruism*. Hasil wawancara lainnya yang menunjukkan kurangnya perilaku OCB kembali terindikasi pada dimensi *Conscientiousness*, beliau mengatakan:

¹⁴ <https://www.btn.co.id> diakses 10 Oktober 2018 pukul 17.51

¹⁵ <https://www.btn.co.id> diakses 15 Desember 2018 pukul 21.00

¹⁶ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Comercial and Consumer Funding Unit* (P, 32 tahun) tanggal 12 November 2018

“...jam kerja disini sih *on time* ya, 07.30 kita sudah masuk, apalagi kalau ada *briefing* pukul 07.00 harus udah ada dikantor, tapi terkadang saya sendiri masih suka telat karena ngurusin yang dirumah dulu, temen-temen yang lain juga sama masih suka telat...”¹⁷

Lalu berkaitan dengan dimensi *Sportmanship* yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai:

“...iya namanya kerja cape mba, tugas buat saya sendiri di divisi lumayan banyak, engga ada yang bantuin juga. Jadi ya harus saya yang kerjain semuanya sendiri, kerasanya jadi beban dan sulit, apalagi kalau harus lembur...”¹⁸

Pernyataan lainnya yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai berkaitan dengan dimensi *Courtesy*:

“...sayakan punya anak yang masih kecil, jadi saya gabisa pulang malem atau lembur, terkadang kerjaan saya yang belum selesai saya minta tolong atau ga serahin ke temen satu divisi, karena udah biasa seperti itu ya saya ga begitu mikirin dampak perilaku saya buat pegawai yang lain...”¹⁹

Begitu juga dengan perilaku OCB yang belum ditunjukkan pegawai pada dimensi *Civic Virtue*. Hal ini terlihat dari ungkapan salah satu pegawai lainnya, beliau mengatakan:

“...saya sendiri males sebenarnya ikut rapat jadi jarang ikut, hampir menghindari, karena kerjaan saya banyak, jadi ya mending saya kerjain kerjaan saya, biar bisa pulang cepet juga...”²⁰

¹⁷ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Mortgage Consumer Loan Unit* (P, 24 tahun) tanggal 12 November 2018

¹⁸ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Accounting Control Unit* (L, 30 tahun) tanggal 12 November 2018

¹⁹ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (P, 29 tahun) tanggal 12 November 2018

²⁰ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 28 tahun) tanggal 12 November 2018

Dari hasil wawancara dengan beberapa pegawai diatas dapat diidentifikasi bahwa pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung belum menunjukkan perilaku OCB.

Selanjutnya berkaitan dengan Kepuasan Kerja yang teridentifikasi belum dirasakan oleh beberapa pegawai di Bank BTN Kantor Cabang Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pegawai, antara lain:

“...engga bisa sih ya kalau disini, karena udah ada peraturannya. Agak males juga, soalnya, saya mau kerjain sesuai dengan yang menurut saya benar itu engga bisa, jadi sayanya juga kurang bertanggung jawab sama kerjaan saya sendiri, karena harus ngikutin ini dan itu padahal belum tentu peraturannya bener juga...”²¹

Pernyataan tersebut berkaitan dengan dimensi *Responsibility* (tanggung jawab) dalam Kepuasan Kerja. Pernyataan dari pegawai lain mengenai dimensi *Variety* (variasi) dalam Kepuasan Kerja antara lain:

“...kerjaan saya disini cuma itu-itu aja mba, seperti yang selalu saya kerjain,... iya ngerasa bosan sih, saya udah termasuk lama disini tapi tetep dengan tugas yang sama, engga ganti-ganti...”²²

Lalu berkaitan dimensi *Ability Utilization* (pemanfaatan kemampuan) yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai:

²¹ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 27 tahun) tanggal 14 November 2018

²² Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (L, 28 tahun) tanggal 14 November 2018

“...dulu saya kuliah di fakultas hukum dan sekarang saya ditempatkan di divisi, kerjaan saya sekarang beda sama yang saya pelajari, jadi ya ga sesuai aja sama kemampuan saya...”²³

Pernyataan lainnya yang diungkapkan oleh salah seorang pegawai berkaitan dengan dimensi *Advancement* (kenaikan pangkat):

“...dulu saya dibagian *customer service* terus sekarang saya dipindah ke bagian *consumer loan service*, itu juga nunggu 5 tahun dulu baru promosi,...,kalau divisi lain ada yang 2 tahun aja udah promosi, beda-beda juga sih, tapi ya jadi ga enak juga, karena harus nunggu lama dulu...”²⁴

Begitu juga dengan kepuasan kerja dari dimensi *Recognition* (pengakuan) yang terindikasi masih belum dirasakan oleh pegawai Bank BTN Kantor Cabang Bandung, beliau mengatakan bahwa:

“...saya sih kalau kerja pasti diselesaikan sampai beres dan dengan baik, cuma saya ga ngerasa dapet penghargaan aja gitu dari atasan sama yang udah saya kerjain, jadi biasa aja...”²⁵

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung, terdapat beberapa pegawai yang belum menunjukkan perilaku OCB yang mengakibatkan pegawai belum merasakan adanya kepuasan tentang pekerjaannya, sedangkan kemauan pegawai untuk memberikan sumbangan kepada tempat kerjanya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi tujuan dan harapan-harapan pegawai, apabila pegawai telah merasa diperlakukan adil oleh perusahaan

²³ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Service Quality Unit* (P, 27 tahun) tanggal 14 November 2018

²⁴ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Consumer Lending* (P, 30 tahun) tanggal 14 November 2018

²⁵ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai divisi *Collection Coordinator* (L, 36 tahun) tanggal 14 November 2018

dan mendapatkan kepuasan dalam bekerja, maka pegawai akan memberikan timbal balik pada perusahaan dengan berpartisipasi aktif dalam organisasi.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti: “Hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja Pegawai pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada permasalahan penelitian sebagaimana dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung?
- b. Bagaimana tingkat Kepuasan Kerja pada pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung?
- c. Seberapa kuat hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja pada pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.

- b. Mengetahui tingkat Kepuasan Kerja pada pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.
- c. Mengetahui seberapa kuat hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kepuasan Kerja pada pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Bank BTN Kantor Cabang Bandung mengenai hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kepuasan kerja sehingga selanjutnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di mana OCB dan kepuasan kerja digunakan sebagai salah satu tolak ukurnya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan rekan-rekan mahasiswa serta menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya di bidang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan penelitian skripsi dan pokok bahasan yang akan dibahas, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan peneliti dalam penelitian. Teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi dan jurnal yang dicantumkan baik dalam *footnote* dan daftar pustaka.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, populasi, sampel, pengukuran variabel, skala pengukuran, validitas dan reliabilitas, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV OBJEK PENELITIAN

Menjelaskan mengenai objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandung.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dan pembahasan dalam bentuk data sebagaimana yang telah dijelaskan peneliti pada Bab III.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan serta peneliti memberikan saran untuk indikasi masalah yang ditemukan.