

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA SPA TERAPIS DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Program Studi Psikologi



Oleh :

Yosephin Anis Widiyanti

NIM : 089114015

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI JURUSAN PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

**YOGYAKARTA**

**2014**

SKRIPSI

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA SPA TERAPIS DI YOGYAKARTA

Disusun Oleh :  
Yosephin Anis Widiyanti  
NIM : 08 9114 015

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



Dewi Soerna Anggraeni, M.Psi.

Tanggal 28 AUG 2014

SKRIPSI

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DAN *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* PADA SPA TERAPIS DI YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan ditulis oleh :

Yosephin Anis Widiyanti

NIM : 08 9114 015

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 7 Agustus 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Panitia Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Penguji 1 : Dewi Soerna Anggraeni, M.Psi.

Penguji 2 : P. Henrietta P.D.A.D.S., M.A.

Penguji 3 : Ratri Sunar Astuti, M.Si.

Yogyakarta, 28 AUG 2014

Fakultas Psikologi  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

Dekan,



(Dr. Tarsisius Priyo Widiyanto, M.Si.)

HALAMAN MOTO

Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu.

(Lukas 11:9)

Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu!”

(2 Tawarikh 15:7)



**KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA  
TUHAN YESUS DAN ORANGTUAKU YANG  
MENGAJARIKU UNTUK TAK PERNAH  
LELAH BERJUANG**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian dari karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Yogyakarta, 7 Agustus 2014

Penulis,



Yosephin Anis Widiyanti

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DAN  
ORGANIZATINAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
PADA SPA TERAPIS DI YOGYAKARTA**

*Yosephin Anis Widiyanti*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada spa terapis di Yogyakarta. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kepuasan kerja dan variabel tergantungnya adalah *Organizational Citizenship Behavior*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ada hubungan positif antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menggunakan subyek sejumlah 61 spa terapis di Yogyakarta yang telah bekerja selama lebih dari 1 tahun. Alat pengumpulan data yang digunakan yaitu (1) skala kepuasan kerja dan (2) skala *Organizational Citizenship Behavior*. Skala kepuasan kerja memiliki koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) sebesar 0,932 dari 28 item, sedangkan skala *Organizational Citizenship Behavior* memiliki koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) sebesar 0,937 dari 46 item. Data dianalisis dengan menggunakan *Pearson Product Moment*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berkorelasi secara positif dan signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior* yaitu ( $N = 61, r = 0,654, p = 0,000 \leq 0,01$ ) yang berarti bahwa hipotesis diterima.

**Kata kunci** : Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

**THE RELATION BETWEEN JOB SATISFACTION WITH  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN SPA THERAPIST  
AT YOGYAKARTA**

*Yosephin Anis Widiyanti*

**ABSTRACT**

*The research aimed to know correlation between job satisfaction with Organizational Citizenship Behavior in spa therapist at Yogyakarta. The independent variable is job satisfaction, while the dependent variable is Organizational Citizenship Behavior. The hypothesis says that there was a positive relationship between job satisfaction with Organizational Citizenship Behavior (OCB). This research uses 61 spa therapist at Yogyakarta, who has worked for more 1 year. Data collection tool that was used consists of (1) job satisfaction scale and (2) Organizational Citizenship Behavior scale. The reliability of job satisfaction tested by using reliability coefficient Alpha Cronbach and obtained result for 0,932 of 28 items. The reliability coefficient Alpha Cronbach for Organizational Citizenship Behavior was 0,937 of 48 items. This research used correlational design, in that every subjects has asked to fill 2 scales. Data was analyzed by correlatuin technique Pearson Product Moment. The result of the data analysis showed that job satisfaction is positively and significantly correlated with Organizational Citizenship Behavior N = 61,  $r = 0,654$ ,  $p = 0,000 \leq 0,01$ ) which means that the hypothesis is accepted.*

**Keywords :** *Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertandatangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma

Nama : Yosephin Anis Widiyanti

Nomor Mahasiswa : 08 9114 015

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul :

**Hubungan Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*  
Pada Spa Terapis di Yogyakarta**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya atau memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal : 7 Agustus 2014

Yang menyatakan,



(Yosephin Anis Widiyanti)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa di surga karena atas kasih dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana psikologi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin akan selesai tepat waktu tanpa bantuan dari banyak pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang selama ini memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, baik secara moril dan materi hingga terselesaikannya skripsi ini :

1. Dr. Tarsisius Priyo Widiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.
2. Ratri Sunar Astuti, M.Si selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.
3. Dewi Soerna Anggraeni, M.Psi selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih ibuku, bundaku di kampus. Terimakasih atas segala bimbingan, kesabaran, pengertian, dan kasih untukku. Terimakasih sudah mau mendengarkan segala keluh kesahku dan memberi pelajar-pelajar berharga serta bersedia memperjuangkanku sampai akhir.
4. P. Henrietta P.D.A.D.S., M.A. dan TM. Raditya Hernawa, M.Psi. selaku dosen penguji skripsi. Terimakasih atas segala masukan yang diberikan/
5. Agnes Indar Etikawati, M.Si., Psi. selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan dan masukan-masukan berharga.

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

6. (alm.) Dr. Ch. Siwi Handayani, S.Psi., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih atas cerita-cerita pengalaman hidup dan daya juang yang sangat menginspirasi.
7. Agung Santoso, M.A. terimakasih atas bimbingannya dan bantuannya selama mengerjakan skripsi saya yang pertama. Terimakasih atas semua masukan dan bimbingannya. Terimakasih pula atas kesediaan untuk meluangkan waktu mendengarkan cerita-cerita saya.
8. Cornelius Siswa Widyatmoko, M.Psi. yang telah memperkenalkan dunia penelitian ilmiah pertama kali ketika masuk kuliah.
9. Semua dosen dan karyawan di Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang telah membagi ilmu, mendampingi dan membimbing penulis selama mengenyam pendidikan di sini.
10. Seluruh subyek penelitian yang tidak dapat disebutkan satu per satu terimakasih atas segala kesediaan dan kerjasama selama skripsi ini dibuat. Terimakasih karena saya boleh mengganggu selama bekerja.
11. Kedua orang tua saya, Martinus Sumaryanto dan Maria Tarcicia Susilo Widiyati atas kasih sayang yang begitu melimpah, dukungan yang terus menerus diberikan bahkan ketika aku menyerah, segala nasihat dan doa yang tak pernah berhenti diucapkan untukku. Terimakasih karena selalu menemaniku disaat-saat tersulit dalam hidup Anis. Semoga pencapaian ini membuat kalian bangga.
12. Teman-teman “Chibi”ku (Pauline, Meili, Tiwi, Nursih, Heni) terimakasih atas kebersamaan kita selama ini. Terimakasih telah mewarnai hari-hariku, tertawa

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bersama, menangis bersama. Terimakasih atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan. Walaupun sekarang kita tinggal di kota yang berbeda, semoga kita selalu saling mendoakan. Jangan lupa *nongcan* lagi ya kita.

13. Pauline Larissa Sudibyo, terimakasih secara khusus untukmu atas setiap waktu kita bersama sejak awal kuliah. Terimakasih telah menjadi teman berbagi cerita suka, cerita duka, bahkan cerita memalukan. Terimakasih atas segala doa, bahkan sampai akhir aku menyelesaikan skripsi ini.
14. Meilissa Adelia yang telah memberikan dukungan secara khusus sampai akhir aku menyelesaikan kuliah. Terimakasih telah menjadi teman bertukar cerita-cerita rahasia yang bisa kita tertawakan di masa depan.
15. Lucia Novita Ningrum, Anggun Novianti, Christina Devita, Putri Retno Kinanti atas segala bantuan yang diberikan selama masa kuliah. Terimakasih atas waktu-waktu saat kita berceloteh dan *nongkrong* ria.
16. Teman-teman seperjuangan Psikologi angkatan 2008 (terutama kelas A) yang selalu kompak dalam banyak hal. Terimakasih telah mengajari saya hal-hal berharga. Terimakasih telah mewarnai hari-hariku selama kuliah.
17. Teman-teman Universitas Sanata Dharma terimakasih telah menjadi bagian dari cerita hidupku selama kuliah di Sanata Dharma.
18. Veenu (Focus Psikologi) dan Rocky Valentino, M.Psi. (*Solution Powerindo Consulting*) terimakasih atas kesempatan bekerja magang yang dapat membuatku belajar banyak hal. Terimakasih atas pengalaman berharga yang telah diberikan dan segala masukan-masukan selama aku bertemu klien.

## PLAGIAT MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

19. Gloria Edukasindo dan klien-klien yang telah memberiku banyak pelajaran-pelajaran baru dan membantuku memahami kemampuan diriku. Terimakasih atas kesempatan dan pengalaman berharga ini. Terima kasih Pak Eko dan Pak Donni yang telah memberiku kesempatan untuk melakukan banyak hal.

20. *And the last, but not least*, Andreas Septianto Dwi Arya Wardana yang telah bersama saya 5 tahun ini. Terimakasih atas segala dukungan dan doa. Terimakasih untuk segala bahagia, sedih, amarah, dan tawa yang kita jalani bersama. *This is who we are, don't forget that. Just breath and rock with me!*

21. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Tuhan selalu menyertai dan membalas kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk melengkapi skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua orang yang membacanya.

Yogyakarta, 20 Juni 2014

Penulis,

Yosephin Anis Widiyanti

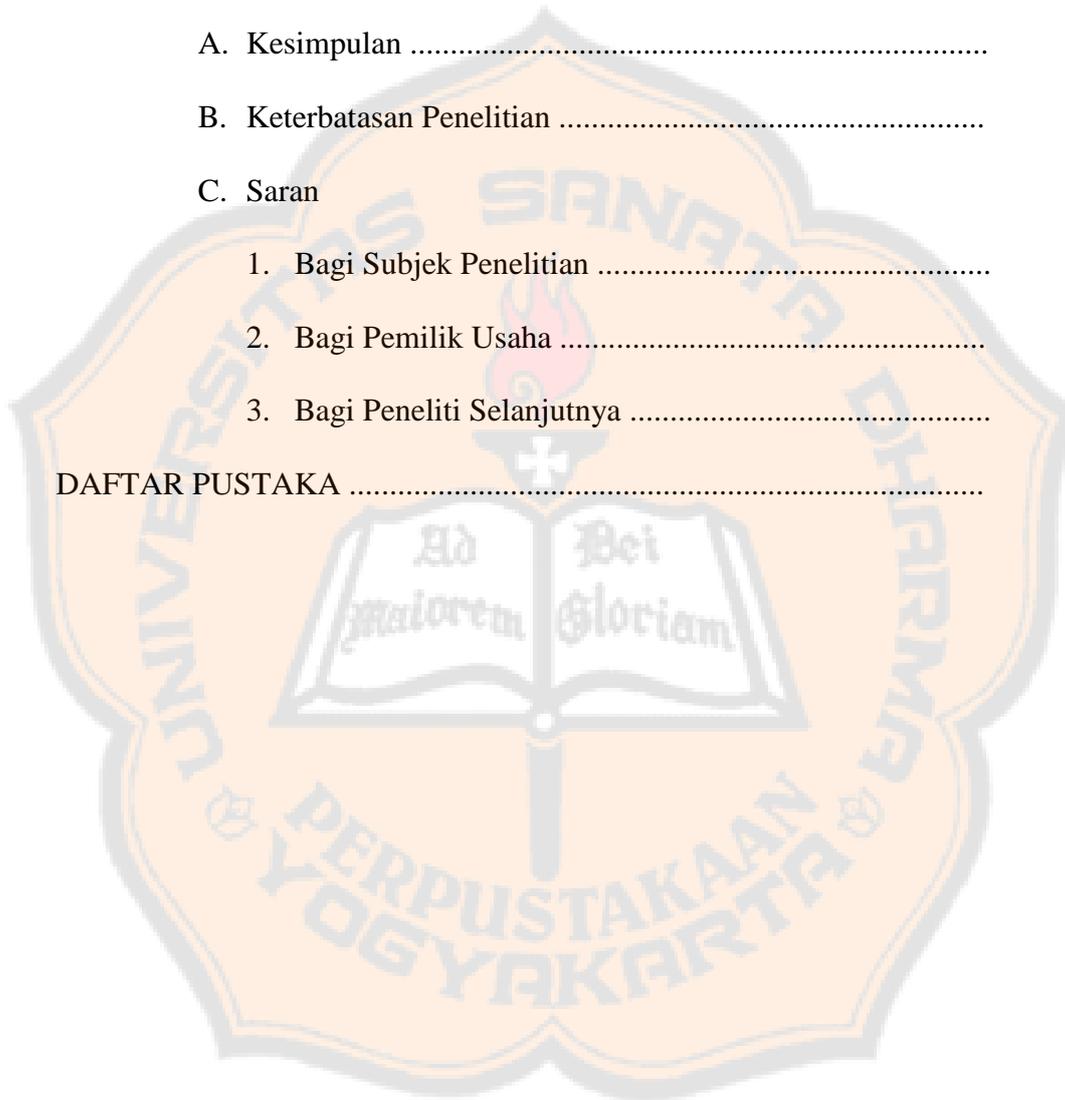
**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
PERNYATAAN PERSETTUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
1. Manfaat Teoretis .....	11
2. Manfaat Praktis .....	11
BAB II    LANDASAN TEORI .....	13

A. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	13
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	13
2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational         Citizenship Behavior</i> .....	20
B. Kepuasan Kerja .....	23
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	23
2. Dimensi Kepuasan Kerja .....	25
3. Dampak Kepuasan Kerja .....	29
4. Teori Kepuasan Kerja .....	30
5. Penelitian Sebelumnya .....	33
C. SPA .....	
1. Pengertian Spa .....	32
2. Spa Terapis .....	36
D. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan OCB pada Spa Terapis di Yogyakarta .....	38 47
E. Skema Penelitian .....	42
F. Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
A. Jenis Penelitian .....	44
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	44
C. Definisi Operasional .....	44
1. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	44

2. Kepuasan Kerja .....	45
D. Subjek Penelitian .....	46
E. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	47
1. Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	48
2. Skala Kepuasan Kerja .....	49
F. Pertanggungjawaban Alat Ukur .....	55
1. Uji Validitas .....	51
2. Seleksi Item .....	51
3. Uji Reliabilitas .....	55
G. Metode Analisis Data .....	56
1. Uji Asumsi Data Penelitian .....	56
a. Uji Normalitas .....	56
b. Uji Linearitas .....	57
2. Uji Hipotesis Penelitian .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Pelaksanaan Penelitian .....	58
B. Hasil Penelitian .....	58
1. Deskripsi Subjek Penelitian .....	58
2. Deskripsi Data Penelitian .....	59
3. Hasil Analisis Data Penelitian .....	61
a. Uji Asumsi .....	61
1) Hasil Uji Normalitas .....	61
2) Hasil Uji Linearitas .....	63

b. Uji Hipotesis .....	64
C. Pembahasan .....	65
BAB V    PENUTUP .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Keterbatasan Penelitian .....	70
C. Saran .....	71
1. Bagi Subjek Penelitian .....	71
2. Bagi Pemilik Usaha .....	71
3. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Pemberian Skor Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	49
Tabel 2	<i>Blueprint</i> Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ( <i>sebelum dianalisis dan Seleksi Item</i> ) .....	49
Tabel 3	Pemberian Skor Skala Kepuasan Kerja .....	50
Tabel 4	<i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Kerja .....	50
Tabel 5	<i>Blueprint</i> Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Setelah Seleksi Item <i>Try Out</i> Pertama .....	54
Tabel 6	<i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Kerja Setelah Seleksi Item <i>Try Out</i> Pertama .....	54
Tabel 7	<i>Blueprint</i> Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Setelah Seleksi Item <i>Try Out</i> Kedua .....	55
Tabel 8	<i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Kerja Setelah Seleksi Item <i>Try Out</i> Kedua .....	55
Tabel 9	Deskripsi Usia Subjek Penelitian .....	59
Tabel 10	Deskripsi Lama Bekerja .....	59
Tabel 11	Penghitungan <i>Mean</i> Teoritik .....	60
Tabel 12	Penghitungan <i>Mean</i> Empirik dengan <i>One-Sampe Statistics</i> ....	60
Tabel 13	Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 14	Hasil Uji Linearitasm .....	63
Tabel 15	Hasil Uji Korelasi Skala Kepuasan Kerja dan Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala <i>Organizational Citizenship Behavior Try Out 1</i> Sebelum Seleksi Item .....	78
Lampiran 2	Skala Kepuasan Kerja <i>Tryout 2</i> Sebelum Seleksi Item.....	85
Lampiran 3	Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Setelah Seleksi Item .....	89
Lampiran 4	Skala Kepuasan Kerja Setelah Seleksi Item .....	94
Lampiran 5	Data Skor Subjek Kepuasan Kerja .....	95
Lampiran 6	Data Skor Subjek Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	103
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Kerja .....	118
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Skala <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	122
Lampiran 9	Deskriptif Data Penelitian .....	127
Lampiran 10	Uji Normalitas .....	128
Lampiran 11	Uji Linearitas .....	129
Lampiran 12	Uji Hipotesis .....	130
Lampiran 13	Korelasi Kepuasan Kerja dan Dimensi Altruism .....	131
Lampiran 14	Korelasi Kepuasan Kerja dan Dimensi <i>Conscientiousness</i> ...	132
Lampiran 15	Korelasi Kepuasan Kerja dan Dimensi <i>Sportmanship</i> .....	133
Lampiran 16	Korelasi Kepuasan Kerja dan Dimensi <i>Courtesy</i> .....	134
Lampiran 17	Korelasi Kepuasan Kerja dan Dimensi <i>Civic Virtue</i> .....	135

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha spa merupakan salah satu usaha bidang jasa yang sedang berkembang pesat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut ketua Asosiasi Spa dan Terapis Indonesia (ASTI) DIY, Lastiani Warih Wulandari, pada awal tahun 2012, sekitar 100 usaha spa telah berdiri dengan berbagai macam perawatan yang ditawarkan di daerah Sleman dan kota Yogyakarta. Dalam pertemuan diskusi tentang rancangan peraturan Gubernur mengenai Usaha Jasa Pariwisata bidang Spa, Kepala Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, Bapak Tazbir, S.H., M.Hum., mengutarakan ada sebanyak 223 tempat spa yang terdaftar di daerah Sleman dan Kota Yogyakarta pada tahun 2013. Berdasarkan data tersebut, dalam satu tahun, usaha spa di Daerah Istimewa Yogyakarta telah mengalami kenaikan yang signifikan.

Perkembangan usaha tersebut, harus didukung oleh karyawan yang mumpuni di bidangnya dan loyal terhadap pekerjaannya (Soegandhi, dkk., 2013). Dari 223 tempat spa yang terdaftar di dinas pariwisata dan dinas tenaga kerja Daerah Istimewa Yogyakarta, tercatat ada sekitar 2600 tenaga kerja yang bekerja pada bidang spa (Sukabul, S., komunikasi pribadi, Agustus 2013).

Menurut standar kompetensi lulusan spa terapis yang dikeluarkan oleh Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan Kementerian Pendidikan Nasional, kompetensi dasar yang harus dimiliki seorang spa terapis dibagi menjadi

beberapa sub bidang yaitu mampu melakukan pijat tubuh, merawat badan dengan lulur dan boreh, berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik, dan melakukan komunikasi dengan teman sejawat (Kementrian Pendidikan Nasional, 2011). Dalam sub bidang melakukan komunikasi dengan sejawat, kompetensi dasar yang harus dimiliki adalah melakukan komunikasi di tempat kerja, menjaga standar perusahaan dalam hal ini seperti menjaga standar dalam berkomunikasi dengan rekan kerja atau pelanggan, memberikan bantuan bagi rekan kerja dan melakukan kerjasama dalam tim (Kementrian Pendidikan Nasional, 2011).

Sebuah organisasi atau perusahaan akan berjalan dengan baik apabila karyawan melaksanakan seluruh tanggung jawab sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka. Berdasarkan deskripsi pekerjaan tersebut, karyawan telah melaksanakan kewajibannya sebagai anggota organisasi. Di samping melaksanakan pekerjaan sesuai dengan *job desc* yang telah ditentukan, perusahaan akan menjadi lebih berkembang dan maju bila karyawan yang dimiliki memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku karyawan diluar *job desc* yang dimiliki dan tidak mengharapkan penghargaan.

Dalam industri spa, OCB ini menjadi perilaku yang jarang ditampilkan oleh spa terapis. Hal ini terlihat dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di 20 usaha spa di Yogyakarta pada periode bulan Juli sampai dengan Agustus 2013.

Observasi dan wawancara dilakukan peneliti di *Womanandwoman* spa, Kalina Spa, Putri Kedaton Spa, dan Casa Luna Spa pada bulan Juli tahun 2013. *Womanandwoman* Spa memiliki 10 spa terapis. SH, spa terapis *Womanandwoman* Spa mengungkapkan bahwa para terapis biasanya menyiapkan sendiri peralatan untuk perawatan ketika melayani konsumen, dan menurutnya juga tidak perlu dibantu karena bukan menjadi tanggung jawabnya (komunikasi pribadi, Juli 2013). Spa terapis di *Womanandwoman* Spa juga terlihat membicarakan hal negatif mengenai pemilik spa ketika pemilik spa tidak bersama mereka. IN, spa terapis *Womanandwoman* Spa juga mengeluhkan bahwa mereka tidak mendapatkan tunjangan lain di luar gaji pokok dan asuransi jaminan keselamatan kerja (komunikasi pribadi, Agustus 2013).

Di kesempatan lain, peneliti mengobservasi dan mewawancarai spa terapis di Kalina Spa. Hasil observasi menunjukkan bila spa terapis Kalina Spa telah mengetahui jadwal mereka untuk melakukan perawatan, mereka tidak langsung mempersiapkan alat dan bahan yang digunakan, tetapi menunggu sampai pelanggan datang terlebih dahulu, sehingga pelanggan harus menunggu sekitar 15 menit. Padahal jika terapis mempersiapkan alat dan bahan beberapa saat sebelum pelanggan datang, pelanggan akan lebih puas dan tidak melakukan komplain karena tidak harus menunggu lama.

Putri Kedaton Spa memiliki 6 spa terapis. 3 dari 6 spa terapis pada Putri Kedaton Spa terlihat lebih dari 4 kali membantu rekan kerjanya. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak perlu menunggu lama dan bisa selesai tepat

waktu. Pelanggan juga menyatakan bila mereka lebih senang kalau mereka tidak perlu menunggu lama untuk dapat melaksanakan perawatan yang mereka inginkan. Selain itu spa terapis juga menjadi lebih produktif bila perawatan yang mereka lakukan selesai dengan tepat waktu.

Spa terapis Putri Kedaton Spa juga terlihat sering berkomunikasi dan berinteraksi dengan atasannya. Hal ini membuat spa terapis merasa lebih dekat dengan atasan, dan ketika mereka mengalami keadaan yang kurang nyaman di tempat kerja, mereka lebih bisa memakluminya tanpa harus mengeluh.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, dapat dilihat bahwa ketika spa terapis menunjukkan adanya perilaku OCB, maka secara tidak langsung akan memberikan beberapa keuntungan bagi perusahaan dan juga bagi dirinya sendiri. Berbanding terbalik dengan mereka yang tidak menunjukkan adanya perilaku OCB. Mereka tidak mengalami kerugian apapun, hanya saja mereka juga tidak mendapat keuntungan bagi diri mereka sendiri lebih yang biasa mereka dapatkan.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, perilaku yang muncul pada karyawan tidak menunjukkan adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Katz (dalam Gharibpoor et al., 2012) menunjukkan bahwa perilaku yang membantu rekan kerja dan kooperatif dengan organisasi sangat penting untuk berjalannya organisasi. Penelitian yang dilakukan Podsakoff dan MacKenzie (1997) menunjukkan bahwa karyawan yang bersedia bekerja ekstra dan menunjukkan OCB, menghasilkan kelompok kerja dan organisasi yang lebih produktif dan menghasilkan kualitas kerja yang lebih tinggi

dibandingkan dengan kelompok kerja yang menunjukkan rendahnya tingkat OCB mereka. Dalam penelitiannya, Ahdiyana (2010) mengungkapkan hal serupa, bahwa karyawan yang melakukan lebih dari tugas formal mereka dan bersedia memberikan kinerja lebih dari yang diharapkan organisasi akan menghasilkan organisasi yang sukses.

*Organizational Citizenship Behavior* mengacu pada perilaku karyawan yang dilakukan secara spontan, atas kemauan diri sendiri dan seringkali tidak termasuk dalam kontrak kerja (Zang, 2011). Menurut Organ (dalam Zhang, 2011), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku yang merupakan pilihan dari inisiatif individual, tidak berkaitan dengan *system reward* formal yang dimiliki organisasi tetapi secara tidak langsung meningkatkan efektivitas organisasi. Organ (1983) mengungkapkan bahwa OCB adalah faktor penting yang memberikan kontribusi agar perusahaan dapat bertahan. Menurut Sloat (dalam Sumarni, 2010), *good organizational citizens* adalah karyawan yang melakukan tindakan-tindakan yang mengarah pada terciptanya keefektifan fungsi dalam organisasi dan tindakan-tindakan tersebut secara eksplisit tidak diminta (secara sukarela), serta tidak secara formal diberi penghargaan. Perilaku OCB dalam perusahaan antara lain adalah menolong karyawan baru untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja, menolong teman kerja yang sedang mengerjakan *deadlines*, menunjukkan perhatian pada properti milik perusahaan, tidak membolos kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, atau bersedia bertukar *shift* dengan karyawan lain.

Menurut Organ (2006), *OCB* terdiri dari lima dimensi: (1) *altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan karyawan lain tanpa ada paksaan, pada tugas yang berkaitan dengan operasional organisasi (2) *courtesy*, yaitu perilaku sopan dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah, (3) *sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja tanpa mengeluh, (4) *civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, (5) *conscientiousness*, yaitu perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan oleh perusahaan.

Karyawan yang konsisten menunjukkan perilaku *OCB* akan cenderung lebih mudah mendapat kesempatan untuk mendapatkan *reward*, contohnya kesempatan mendapatkan promosi, daripada karyawan yang tidak menunjukkan perilaku *OCB*. Hal tersebut menunjukkan bahwa perilaku *OCB* pada perusahaan merupakan hal yang cukup menjadi perhatian penting.

Penelitian *OCB* dalam bidang jasa belum banyak dilakukan di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Pramitasari (2013) tentang *OCB* pada 78 perawat di Rumah Sakit dr. R. Soedarsono, Pasuruan mengungkapkan bahwa perawat tersebut memiliki *OCB* yang rendah. Hasil penelitian menunjukkan 56,4% perawat mempunyai *OCB* dengan tingkat kategori rendah. Hal ini disebabkan oleh motif berprestasi, motif afiliasi, dan motif kekuasaan yang dimiliki rendah. Penelitian lain yang dilakukan Gunawan, Solang, dan Kartika (2009) pada 34 karyawan *front office* di Hotel Sheraton Surabaya. Penelitian menggunakan metode kuesioner yang disebarakan kepada

karyawan dan konsumen Hotel Sheraton Surabaya. menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif pada kepuasan konsumen. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Penelitian tersebut menguatkan teori yang diungkapkan oleh Podsakoff dan MacKenzie (1997). Podsakoff dan MacKenzie (1997) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa perusahaan yang memiliki karyawan dengan OCB yang tinggi tergolong rendah dalam menerima *complain* dari pelanggan dan semakin tinggi OCB di kalangan karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada perusahaan tersebut.

Organ dan Ryan (1995) dan Podsakoff et al. (2000) mengategorikan faktor yang mempengaruhi OCB menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang menyebabkan timbulnya OCB antara lain, yaitu suasana hati (Organ et al, 2006), kepribadian (Ingarianti, 2012; Podsakoff et al, 2000), motivasi (Podsakoff et al., 2000), kepuasan kerja (Kusuma dan Trijardjanti, 2006; Swaminathan dan Jawahar, 2011), dan persepsi terhadap dukungan organisasi (Soegandhi et al, 2013). Selain itu, terdapat juga faktor eksternal yang menyebabkan munculnya OCB, antara lain adalah perubahan organisasi, kualitas hubungan atasan – bawahan (Riggio, 2009), dan masa kerja.

Saat ini, OCB dipandang sebagai bentuk nyata dari kontribusi sumber daya manusia pada perusahaan tempat mereka bekerja. OCB dapat muncul dalam kehidupan berorganisasi karyawan karena adanya keinginan karyawan untuk membalas perasaan menyenangkan yang mereka peroleh di tempat kerja mereka, seperti hubungan baik yang terjalin antara rekan kerja dan atasan,

menerima upah sesuai dengan yang diharapkan karyawan, dan suasana bekerja yang nyaman. Perasaan menyenangkan ini yang kemudian disebut sebagai kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengarah pada perilaku karyawan yang mempengaruhi kinerja dan fungsi dalam organisasi (Rowden, 2002), sehingga kepuasan Kerja dianggap sebagai keadaan internal dari karyawan yang memberikan evaluasi bagi perusahaan dengan tingkat tertentu (Swaminathan dan Jawahar, 2011).

Hal tersebut sesuai dengan penggalan masalah sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, lebih dari 50% spa terapis mengeluhkan kecilnya gaji yang diterima, hubungan dengan pemilik tempat spa dan rekan kerja yang kurang baik, jam kerja yang terlalu panjang, kurangnya fasilitas bagi karyawan, atasan yang memiliki sikap buruk, kecilnya kemungkinan untuk mendapat kenaikan gaji, usia yang tidak lagi muda dan terlalu sering diminta untuk melakukan hal-hal yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya seperti berbelanja di supermarket untuk keperluan pemilik usaha spa dan memasak untuk pemilik spa.

Berdasarkan data tersebut tampak bahwa spa terapis tersebut tidak memiliki kepuasan kerja. Menurut teori yang dikemukakan oleh Wexley dan Yukl (1992), karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan lebih termotivasi dan produktif dibandingkan dengan karyawan yang tidak puas. Menurut Kusuma dan Trihardjanti (2006) karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya, akan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk membantu orang lain daripada karyawan yang tidak puas terhadap

pekerjaannya. Lebih lanjut Kusuma dan Trihardjanti (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penentu utama dari munculnya OCB. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan berbicara positif mengenai organisasi, membantu orang lain, dan melakukan pekerjaan yang jauh melebihi harapan perusahaan. Karyawan yang merasa puas juga akan lebih mudah memunculkan perilaku yang lebih bertanggung jawab dan tidak mudah mengeluh terhadap situasi yang kurang nyaman di perusahaan. Karyawan juga menjadi lebih bangga karena dapat melakukan pekerjaan yang melebihi tuntutan tugas yang diberikan.

Triyanto dan Santosa (2009) mengungkapkan bahwa ketidakpuasan kerja dapat terlihat dengan adanya penurunan produktivitas, pemogokan, ketidakhadiran, dan pergantian karyawan. Menurut Spector (1996), kepuasan kerja adalah sejauh mana orang menikmati pekerjaan mereka. Triyanto dan Santosa (2009) juga mengungkapkan gejala lain yang mungkin muncul adalah rendahnya prestasi kerja, kurang disiplin, dan rendahnya hasil yang diperoleh dari kinerja. Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sifatnya individual dan berbeda-beda tingkatannya sesuai dengan sistem nilai yang ada pada diri seseorang. Karyawan yang merasa puas pada pekerjaannya akan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk membantu orang lain daripada yang tidak puas dengan pekerjaannya (Kusuma dan Trihardjanti, 2006).

Robbins (1993) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, sebagai perbedaan antara banyaknya upah yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang

seharusnya diterima. Robbins (1993) juga mengungkapkan dampak kepuasan kerja adalah meningkatkan produktivitas, mengurangi angka ketidakhadiran, dan mengurangi *turn over*. Kreitner dan Kinicki (1991) menambahkan bahwa kepuasan kerja juga dapat memunculkan OCB, meningkatkan komitmen organisasi, dan kualitas hidup karyawan.

Kepuasan kerja karyawan dalam industri usaha jasa sangat penting. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan menghadapi konsumen dengan sikap yang bersemangat dan bersahabat begitu pula sebaliknya. Menurut Robbins (1993) kepuasan kerja karyawan dapat membuat kepuasan konsumen meningkat. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsif dalam menghargai pelanggan. Selain itu, karyawan yang sudah merasa puas dengan pekerjaannya mempunyai potensi yang lebih besar untuk menunjukkan OCB dalam pekerjaannya, hal tersebut disebabkan oleh kepuasan kerja dan rasa nyaman yang sudah dia dapat dalam menjalani pekerjaannya (Organ et al, 2006).

Penelitian tentang hubungan OCB dan kepuasan kerja dalam bidang jasa belum banyak dilakukan di Indonesia. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada karyawan sebuah perusahaan yang bukan bergerak dalam bidang jasa. Melihat hal tersebut, peneliti ingin melihat hubungan antara kepuasan kerja dan OCB pada spa terapis di Yogyakarta.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada spa terapis di Yogyakarta.

## C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada spa terapis di Yogyakarta.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang dapat memperkaya kajian teori bagi ilmu psikologi industri dan organisasi mengenai hubungan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Subjek

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan refleksi bagi subjek mengenai pentingnya memiliki kepuasan kerja dan OCB.

b. Bagi Pemilik Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pada pemilik usaha spa mengenai OCB dan kepuasan kerja karyawannya dan dapat menjadi evaluasi bagi pemilik usaha.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Organizational Citizenship Behavior*

##### 1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Dennis W. Organ (1983) merupakan orang yang pertama mencetuskan konsep tentang OCB. Namun, sebelum itu, pada tahun 1938 Barnard menggunakan konsep kesediaan untuk bekerjasama (*willingness to cooperate*) yang mirip dengan OCB (Triyanto dan Santosa, 2009; Mehboob dan Bhutto, 2012). Pada tahun 1964, Katz menggunakan konsep yang juga mirip dan menyebutnya sebagai perilaku inovatif dan perilaku spontan (*innovative and spontaneous behaviors*) (Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach, 2000). Kemudian pada tahun 1966, Katz menyempurnakan teorinya, dengan menyebutnya sebagai perilaku *in-role behavior* dan *extra-role behavior* (Mehboob dan Bhutto, 2012).

OCB mengacu pada karyawan yang memilih untuk melakukan sesuatu secara spontan dan atas kemauan sendiri, yang tidak termasuk dalam kontrak kerja mereka (Zhang, 2011). Zhang juga mengatakan bahwa OCB tidak selalu secara langsung diakui oleh perusahaan melalui kenaikan gaji atau promosi, tetapi OCB membantu mendapatkan penilaian kerja yang lebih baik (Zhang, 2011). Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang dengan bebas memilih, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* secara formal dan

bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi (Organ, 1997; Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach, 2000; Mehboob dan Bhutto, 2012). Bebas memilih yang dimaksud adalah bahwa perilaku tersebut bukan merupakan bagian dari peran/pekerjaan yang harus dilakukan karyawan berdasarkan kontrak kerja dengan organisasi (di luar *job description*), perilaku tersebut merupakan pilihan pribadi, sehingga bila tidak ditampilkan, tidak akan mendapatkan hukuman (*punishment*) (Organ, 1997). Organ (2006) juga mendefinisikan OCB sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi (Quzwini, 2013). Johns (1996) mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela/*extra-role behavior* yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku menolong, dan perilaku yang tidak mudah terlihat dan dinilai dalam evaluasi kerja. Greenberg (dalam Fitarani, 2009) mengatakan bahwa OCB merupakan sebuah bentuk perilaku informal yang melebihi harapan secara formal dan memberikan kontribusi bagi kemajuan organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang bukan merupakan bagian dari *job description*, bersifat sukarela, tidak berkaitan dengan sistem *reward*, dan dapat menguntungkan organisasi.

## 2. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Marshall secara umum menyebutkan bahwa *citizenship behavior* merujuk pada 3 bentuk perilaku yaitu kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi dalam kehidupan sosial (*participation in social life*) (dalam van Deth, 2007). Kemudian Graham (1991) mengusulkan konseptualisasi *organizational citizenship* yang didasarkan pada filsafat politik dan teori politik modern. Menggunakan perspektif teoritis ini, Graham (1991) mengemukakan bahwa ada tiga bentuk *organizational citizenship*. Kepatuhan (*obedience*) menjelaskan kesediaan karyawan untuk menerima dan mematuhi aturan organisasi, peraturan, dan prosedur. Loyalitas (*loyalty*) menggambarkan kesediaan karyawan untuk mementingkan kepentingan organisasi terlebih dahulu daripada kepentingan karyawan bagi kemajuan organisasi. Yang terakhir adalah partisipasi (*participation*) menggambarkan kesediaan karyawan untuk terlibat secara aktif dalam semua dimensi kehidupan organisasi (Bolino, Turnley, dan Bloodgood, 2002).

Secara khusus, Podzakoff dan MacKenzie (1997) mengungkapkan indikator-indikator yang digunakan untuk mendeteksi adanya OCB dalam organisasi, di antaranya adalah: (1) tidak menggunakan waktu makan siang terlalu lama; (2) Tingkat kedatangan kerja di atas normal; (3) tidak menyalahgunakan hak yang dimiliki oleh orang lain; (4) tidak menimbulkan masalah dengan rekan kerja; (5) membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja lebih banyak; (6) membantu pekerjaan rekan kerja

yang sedang tidak masuk kerja; (7) tidak menyalahkan situasi terhadap suatu masalah dan sebagainya.

Podsakoff et al. (Podsakoff, MacKenzie, Paine, dan Bachrach, 2000) mengungkapkan dimensi OCB adalah sebagai berikut:

a. *Helping Behavior*

Perilaku menolong merupakan bagian penting dari *citizenship behavior*. Perilaku menolong secara konseptual merupakan perilaku sukarela membantu orang lain dan mencegah terjadinya masalah yang dapat ditimbulkan oleh rekan kerja.

b. *Sportsmanship*

*Sportsmanship* merupakan kesediaan untuk mentolerir ketidaknyamanan yang ada di tempat kerja dan melaksanakannya pekerjaan tanpa mengeluh (Organ). *Sportsmanship* adalah perilaku dimana seseorang tidak hanya menerima (tidak komplain) ketika mereka merasakan ketidaknyamanan yang diakibatkan oleh orang lain, tetapi juga dapat menjaga sikap positif ketika sesuatu tidak terjadi seperti apa yang mereka inginkan. Selain itu juga bersedia untuk mengorbankan keinginan pribadi untuk *work group* yang baik dan tidak menolak ide-ide orang lain secara pribadi.

c. *Organizational Loyalty*

*Organizational loyalty* mengarah pada sikap mempromosikan organisasi pada orang lain, menjaga dan membela ancaman dari

luar, serta tetap berkomitmen dengan organisasi bahkan dalam kondisi yang sulit.

d. *Organizational Compliance*

*Organizational compliance* merupakan perilaku seseorang yang menerima peraturan dan prosedur perusahaan, dimana perilaku ini menghasilkan kepatuhan bahkan ketika tidak ada yang mengamati atau memantau perilaku tersebut.

e. *Individual Initiative*

Perilaku ini melibatkan keterikatan seseorang dalam pengerjaan tugas. Seseorang memiliki tingkat yang jauh di atas rata-rata dalam hal mengerjakan tugas dan hal ini dilakukan dengan sukarela.

f. *Civic Virtue*

Perilaku ini mengacu pada perilaku aktif dalam perusahaan seperti selalu datang ketika rapat, mengutarakan pendapat mengenai strategi yang harus ditempuh perusahaan, atau terlibat dalam debat mengenai kebijakan perusahaan.

g. *Self Development*

Merupakan perilaku karyawan yang dengan sukarela terlibat dalam peningkatan keterampilan, pengetahuan dan kemampuan mereka, seperti mengikuti kursus pelatihan tingkat lanjut, mengikuti perkembangan terbaru dari suatu area, atau bahkan mempelajari hal baru sehingga dapat memperluas pengetahuan dan memberikan kontribusi lebih bagi kelangsungan organisasi.

Selain itu, beberapa ahli lain mengungkapkan dimensi OCB sebagai berikut (Organ, 1997; Organ, 2006) :

*a. Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong karyawan lain yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain tanpa adanya unsur paksaan. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Chien (dalam Sumantri dan Pareke, 2011), membantu rekan kerja akan membuat karyawan menjadi lebih produktif karena dianggap dapat memanfaatkan waktu luangnya untuk membantu karyawan lain.

*b. Conscientiousness*

Perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan oleh perusahaan. Perilaku tersebut bersifat sukarela dan bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Perilaku tersebut melibatkan tindakan kreatif dan inovatif secara sukarela untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja. Hal tersebut akan berpengaruh pada peningkatan produktivitas organisasi (Triyanto dan Santosa, 2009). Menurut Organ, dimensi ini mengacu pada menempatkan prioritas pada kehadiran, penggunaan waktu kerja, dan dukungan terhadap berbagai macam

peraturan yang melampaui setiap standar minimum yang ditetapkan (Organ dan Podsakoff, 2006). Seseorang yang sadar akan tanggung jawabnya, tidak akan segan-segan mengambil tanggung jawab ekstra.

c. *Sportmanship*

Perilaku karyawan dimana karyawan memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi dan tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan. Hal tersebut membuat karyawan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan (Organ, 1997).

d. *Courtesy*

Perilaku karyawan dimana karyawan berusaha menjaga hubungan baik dengan karyawan lainnya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain (Organ, 1997).

e. *Civic Virtue*

Perilaku karyawan yang mengindikasikan karyawan memiliki 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 seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Penelitian ini akan mengukur OCB berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Organ (1997, 2006) yang meliputi *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy, and civic virtue*. Teori ini digunakan karena lebih sesuai dengan keadaan atau kondisi subjek.

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior***

Walaupun OCB merupakan perilaku yang muncul tanpa adanya paksaan, namun tetap ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi munculnya OCB. Organ dan Ryan (1995) serta Podsakoff et al, (2000) mengategorikan faktor yang mempengaruhi OCB menjadi faktor internal dan faktor eksternal.

#### **a. Faktor Internal**

##### **1) Suasana hati**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Cialdini dan Kenrick (dalam Organ et al, 2006) menyebutkan bahwa dalam beberapa contoh kasus, orang percaya bahwa membantu seseorang akan

mengurangi suasana hati mereka yang buruk. Parmadi (2009) mengatakan bahwa dengan suasana hati yang baik akan membuka peluang untuk memunculkan OCB.

#### 2) Kepribadian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ingarianti (Ingarianti, 2012), dapat diketahui bahwa aspek kepribadian *extraversion*, dan *agreeableness* memiliki kontribusi yang cukup kuat terhadap munculnya OCB. Individu dengan aspek tersebut cenderung mampu bersosialisasi, aktif, berorientasi pada hubungan dengan manusia, suka menolong, memaafkan percaya, dan setia. Individu dengan karakteristik tersebut mampu mengatasi konflik dengan lebih efektif. Dengan kondisi kerja yang tanpa konflik, mereka dapat dengan nyaman mengerahkan seluruh kemampuan mereka pada pekerjaannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan OCB mereka (Ingarianti, 2012).

#### 3) Motivasi

Hasil penelitian yang dilakukan Parmadi (2009), menunjukkan ada hubungan positif antara OCB dengan motivasi.

#### 4) Kepuasan kerja

Menurut Robbins, kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang (Kusuma dan Trihardjanti, 2006).

Bila seseorang merasa puas pada pekerjaannya maka karyawan

tersebut akan melakukan peran lain diluar peran yang telah ditetapkan dalam *job description* (Kusuma dan Trihardjanti, 2006).

5) Persepsi terhadap dukungan organisasi

Shore dan Wayne (dalam Soegandhi, Sutanto, dan Setiawan, 2013) mengungkapkan bahwa kemunculan OCB dapat diprediksi berdasarkan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi yang diperolehnya. Karyawan yang memiliki persepsi bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memunculkan perilaku OCB, begitu pula sebaliknya.

**b. Faktor Eksternal**

1) Kualitas hubungan atasan – bawahan

Bila interaksi atasan-bawahan memiliki kualitas yang tinggi, maka atasan akan memiliki persepsi positif terhadap bawahannya (Riggio, 2009). Hal ini mengakibatkan bawahan memiliki persepsi positif pula, yaitu atasan memberikan dukungan dan motivasi. Keadaan ini dapat meningkatkan rasa percaya diri yang dimiliki oleh bawahan dan mereka akan melakukan lebih dari yang harapkan oleh organisasi.

2) Masa kerja

Parmadi (2009) menunjukkan bahwa masa kerja memiliki korelasi dengan OCB. Karyawan yang masa kerjanya lebih lama dalam

suatu organisasi, akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut.

Jadi faktor yang mempengaruhi munculnya perilaku OCB adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor internal terdiri dari suasana hati, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, dan persepsi terhadap dukungan organisasi. Faktor eksternal terdiri dari kualitas hubungan atasan – bawahan dan masa kerja.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Locke (dalam Mohammad, Habib, dan Alias, 2011) mengatakan kepuasan kerja merupakan sebuah emosi positif yang dihasilkan dari penghargaan atas pengalaman kerja karyawan. Di samping itu, Riggio (2009) menyebutkan bahwa kepuasan kerja terdiri dari perasaan dan perilaku positif maupun negatif mengenai pekerjaan mereka. Semua aspek pekerjaan, baik dan buruk, positif dan negatif, cenderung akan memberikan kontribusi terhadap perasaan puas atau tidak puas pada karyawan. Menurut pendapat Robbins (1993), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya upah yang diterima karyawan dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya dapat mereka terima. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya; sebaliknya bila

seseorang tidak puas dengan pekerjaannya, ia akan menunjukkan sikap negatif.

Locke (dalam Wijono, 2010) juga mengatakan bahwa perasaan menyenangkan karyawan dapat dihasilkan dari persepsi bahwa pekerjaan seseorang bisa memenuhi pemenuhan nilai-nilai yang dimiliki karyawan tersebut. Oshagbemi (dalam Swaminathan dan Jawahar, 2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan respon emosional yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara nilai-nilai yang dimiliki karyawan tentang pekerjaannya dengan keuntungan yang diperoleh dari pekerjaannya.

As'ad (1978) mengatakan bahwa setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku dalam dirinya. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, begitu juga sebaliknya. Kepuasan kerja menurut As'ad adalah suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk dalam masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis.

Howell dan Robert (dalam Wijono, 2010) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan pada pekerjaannya. Kinicki and Kreitner

(2005) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai respon sikap atau emosi terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Anoraga dan Suyati (1995) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja. Soegandhi, dkk (2013) menyatakan bahwa kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi. Selain itu, Wijono (2010) juga mengungkapkan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah keadaan emosional baik positif (puas) atau negatif (tidak puas) yang dimiliki karyawan mengenai pekerjaannya.

## **2. Dimensi Kepuasan Kerja**

Luthans (2005) menyebutkan terdapat 6 dimensi dari kepuasan kerja yang telah diidentifikasi untuk merepresentasikan karakter pekerjaan yang paling penting dimana karyawan memiliki respons afektif, yaitu :

### **a. Pekerjaan itu sendiri**

Bila karyawan merasa bahwa pekerjaannya menarik dan menantang, hal ini dapat dijadikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab. Sukar atau tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut,

akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja. Penelitian terbaru telah menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dan jika sisi kreatif yang dimiliki karyawan terpenuhi, maka mereka cenderung puas. Selain itu, kesempatan untuk dapat mengembangkan karir juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

b. Gaji

Upah atau gaji diakui menjadi faktor yang signifikan dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan pokok mereka tetapi juga dapat memenuhi kebutuhan tersier. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana perusahaan memandang kontribusi mereka.

c. Kesempatan promosi

Faktor ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama karyawan bekerja. Kesempatan promosi memiliki efek yang berbeda-beda terhadap kepuasan kerja, karena promosi memiliki bentuk yang variatif dan memiliki berbagai macam penghargaan yang menyertainya. Contohnya, individu yang dipromosikan atas dasar senioritas akan mengalami kepuasan kerja, tetapi tidak sebanyak mereka yang dipromosikan atas dasar kinerjanya. Begitu pula dengan promosi kenaikan gaji 10% biasanya tidak terlalu memuaskan bila dibandingkan dengan yang mendapatkan kenaikan gaji sebesar 20%.

d. Pengawasan / supervisi

Supervisi merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan pada bawahannya. Ada 2 dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Pertama adalah berpusat pada karyawan, dimana seorang atasan menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada bawahan. Pada dimensi ini, atasan cenderung untuk melihat secara detail apa yang karyawan lakukan, memberikan nasihat dan bantuan kepada karyawan. Penelitian menunjukkan bahwa salah satu alasan utama karyawan mengundurkan diri dari perusahaan adalah karena atas mereka tidak menunjukkan kepedulian terhadap mereka. Dimensi yang kedua adalah *participation on influence*. Manajer yang memungkinkan karyawan berpartisipasi dalam keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka sendiri akan mengakibatkan kepuasan kerja yang lebih tinggi pada karyawan.

e. Rekan kerja

Merupakan fakta yang berhubungan dengan hubungan antara karyawan dengan karyawan lainnya. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif adalah salah satu sumber kepuasan kerja karyawan. Rekan kerja berfungsi sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan. Penelitian mengindikasikan bahwa kelompok yang memiliki rasa ketergantungan yang cukup besar diantara anggota kelompoknya memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Bagi karyawan-karyawan

yang sulit bergaul, mungkin faktor ini memberikan efek negatif pada kepuasan kerja.

f. Kondisi Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja juga memiliki efek pada kepuasan kerja. Jika lingkungan kerja baik (contohnya bersih dan menarik), karyawan akan lebih mudah untuk mengerjakan pekerjaan mereka. Jika lingkungan kerja buruk (misalnya panas dan ada suara-suara yang mengganggu), karyawan akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaannya.

Penelitian ini akan mengukur kepuasan kerja berdasarkan dimensi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans (2005) yang meliputi pekerjaan itu sendiri, gaji, pengawasan atau supervisi, rekan kerja, dan kondisi lingkungan kerja. Peneliti tidak menggunakan dimensi kesempatan promosi karena berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan marketing dan pemilik spa, subjek tidak memiliki kesempatan untuk mendapatkan promosi. Subjek tidak memiliki jenjang karir dalam pekerjaannya.

### 3. Dampak Kepuasan Kerja

Robbins (1993) mengungkapkan beberapa dampak dari kepuasan kerja karyawan, beberapa di antaranya adalah :

#### a. Produktivitas

Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan dan produktivitas. Penelitian lainnya yang dilakukan tidak dapat membuktikan sebab-akibat dari pengaruh kepuasan kerja pada produktivitas. Namun, penelitian lainnya yang dilakukan secara terkontrol menunjukkan bahwa produktivitas membawa pada arah kepuasan. Bila karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik, pada hakekatnya karyawan tersebut juga akan merasa senang pada pekerjaannya. Di samping itu, perusahaan akan memberikan imbalan atas produktivitas yang dilakukan karyawan. Semakin tingginya tingkat produktivitas karyawan, maka akan meningkatkan verbal *recognition*, level gaji, dan kemungkinan untuk mendapatkan promosi. Penghargaan tersebut akan meningkatkan kepuasan karyawan pada pekerjaannya.

#### b. Ketidakhadiran

Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan yang negatif antara kepuasan dan ketidakhadiran. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan tidak puas lebih mungkin untuk kehilangan pekerjaan.

c. *Turnover*

Kepuasan kerja juga memiliki korelasi negatif dengan *turnover*, tetapi korelasinya lebih kuat daripada dengan ketidakhadiran.

d. *Organizational Citizenship Behavior*

Selain itu, Kreitner dan Kinicki (1991) menyebutkan bahwa salah satu dampak dari kepuasan kerja adalah munculnya perilaku OCB. Kreitner dan Kinicki mengatakan bahwa bila seseorang memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka perilaku OCB yang dimilikinya juga cenderung meningkat. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan bersedia melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya dan mereka bangga melakukannya (Robbins, 1993). Hal ini terjadi karena karyawan ingin memberikan timbal balik kepada perusahaan atas perasaan positif dan puas pada pekerjaan mereka.

#### 4. Teori Kepuasan Kerja

Smither (1994) mengemukakan 2 teori dasar dalam kepuasan kerja yaitu, pendekatan *facet* dan pendekatan global.

a. Pendekatan Facet (*Facet Approach*)

Pendekatan ini fokus pada faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan yang berkontribusi pada kepuasan secara keseluruhan. Hal-hal yang mungkin dilihat adalah gaji, supervisi, relasi dengan

rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja, dan kemungkinan untuk naik jabatan. Karyawan mungkin memiliki level perasaan puas yang berbeda terhadap bermacam-macam aspek.

b. Pendekatan Global (*Global Approach*)

Pendekatan yang kedua adalah pendekatan global. Dalam pendekatan ini kepuasan kerja dilihat sebagai suatu keseluruhan. Definisinya adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya (Spector, 1996). Teori ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja lebih dari pada jumlah aspek-aspeknya, dan keadaan dimana karyawan dapat mengekspresikan ketidakpuasan mereka dalam suatu aspek dan masih merasa puas secara umum.

Selain itu menurut Wijono (2010), ada 3 teori kepuasan kerja, yaitu *discrepancy theory*, *the lawler model of facet satisfaction*, dan *opponent-Process Theory*.

a. *Discrepancy Theory*

Teori ini dikemukakan pertama kali oleh Locke pada tahun 1969. *Discrepancy Theory* mengungkapkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan yang dialami seseorang adalah berdasarkan dari pertimbangan dua nilai (*values*), yaitu (1) ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan individu dengan apa yang dia terima dalam kenyataannya dan (2) apa pentingnya pekerjaan yang diinginkan

oleh individu tersebut. Semakin kecil ketidaksesuaian nilai dengan apa yang didapatkan individu pada kenyataannya, maka semakin tinggi kepuasannya.

b. *The Lawler Model of Facet Satisfaction*

Teori ini dikemukakan oleh Lawler pada tahun 1977. Teori ini mengatakan bahwa individu akan merasa puas terhadap bidang tertentu dari pekerjaannya (misalnya hubungan dengan rekan kerja, atasan dan bawahan, atau gaji). Kepuasan akan terjadi bila jumlah yang diterima sama dengan jumlah yang diharapkan.

c. *Opponent Process Theory*

Teori yang dikemukakan oleh Landy ini memberi tekanan bahwa individu cenderung ingin mempertahankan keseimbangan emosional. Teori ini mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan kerja dapat menimbulkan mekanisme fisiologis dalam sistem pusat saraf yang membuat aktif emosi yang berlawanan. Bila individu memperoleh keberhasilan dalam pekerjaannya, maka individu akan merasa senang sekaligus takut gagal atau tidak senang.

Dalam penelitian ini, teori yang akan dipakai adalah teori *Discrepancy Theory* yang dikemukakan oleh Locke.

## 5. Penelitian Sebelumnya

Landy dan Conte (2010) menyebutkan bahwa penelitian mengenai kepuasan kerja telah dimulai pada pertengahan tahun 1920. Elton Mayo, psikolog Australia, mengenalkan konsep emosi dalam psikologi organisasi dan industri Amerika. Elton Mayo mengungkapkan bahwa bekerja di pabrik dapat mengakibatkan berbagai emosi negatif seperti marah, takut, curiga, penurunan kinerja, dan meningkatnya kemungkinan terjangkit penyakit. Penelitiannya menyebutkan bahwa para pekerja pada saat itu hanya peduli tentang upah, dan bahwa selama mereka dibayar dengan baik, mereka akan senang.

Pada awal tahun 1930, penelitian tentang kepuasan kerja mulai banyak dilakukan. Hoppock (dalam Landy dan Conte, 2010) melakukan penelitian pada semua pekerja dewasa di kota kecil Pennsylvania. Hoppock tertarik tentang seberapa besar karyawan bahagia dan bagaimana pekerja di beberapa pekerjaan bisa lebih bahagia daripada di pekerjaan lainnya. Hasilnya menunjukkan bahwa hanya 12% pekerja termasuk dalam klasifikasi tidak puas. Dalam penelitian ini, perasaan bahagia karyawan diasosiasikan dengan kepuasan kerja karyawan. Hoppock juga menemukan variasi yang lebih luas antar kelompok kerja. Pekerja pada kelompok kerja manajer dan profesional menunjukkan lebih bahagia dibandingkan dengan kelompok kerja buruh yang tidak ahli. Pada akhir tahun 1950, ada 2 penelitian yang meneliti poin yang sama tetapi memiliki perbedaan pada hasilnya. Brayfield dan Crockett (dalam Landy dan Conte,

2010) menyimpulkan bahwa hanya sedikit bukti yang menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja. Herzberg (dalam Landy dan Conte, 2010) mengungkapkan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dan beberapa perilaku kerja, seperti ketidakhadiran dan *turnover*.

## C. SPA

### 1. Pengertian Spa

Spa merupakan singkatan dari bahasa Latin yang berasal dari kata *Solus Per Aqua*. *Solus Per Aqua* tersebut memiliki arti pengobatan atau perawatan dengan menggunakan air. Di Indonesia spa diartikan sebagai Sehat Pakai Air (SPA) atau Tirta Husada (Kementerian Kesehatan, 2004). Terapi spa diperkenalkan oleh bangsa Romawi pada 400 SM, di mana aliran air panas diarahkan pada tubuh tentara Romawi yang lelah setelah berperang. Aliran air panas ini dapat menghilangkan kelelahan serta mengobati luka akibat peperangan (Dahlan dan Yusoff, 2010).

Kategori pelayanan SPA menurut tujuan perawatan dibedakan 2 kategori adalah *Health SPA (Wellness SPA)* dan *Medical SPA*. *Health SPA (Wellness SPA)* dapat dilihat dari lokasi dan pelayanan sehingga dikenal dengan *Day SPA (City SPA)*, *Resort SPA*, *Destination SPA*, *Residential SPA*, *Amenity SPA*, *Mineral Spring SPA* dan sebagainya. *Health SPA* adalah yang memberikan layanan peningkatan kesehatan,

pemeliharaan dan pencegahan yang lebih ditekankan pada relaksasi dan keindahan penampilan. *Medical SPA* adalah kategori SPA yang memberikan pelayanan secara menyeluruh yakni peningkatan kesehatan, pemeliharaan, pencegahan, dan dengan mengutamakan pada pemulihan (revitalisasi-rehabilitasi) (Kementrian Kesehatan, 2004).

SPA adalah upaya kesehatan tradisional yang menggunakan pendekatan holistik, melalui perawatan menyeluruh dengan menggunakan metode kombinasi ketrampilan hidroterapi, pijat (*massage*) yang diselenggarakan secara terpadu untuk menyeimbangkan tubuh, pikiran dan perasaan (*body, mind dan spirit*).

Menurut Pedoman Persyaratan Kesehatan Pelayanan Sehat Pakai Air (SPA) (2004), prinsip dasar dari pelayanan SPA adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Spa merupakan bagian dari upaya pelayanan kesehatan tradisional yang juga merupakan upaya pelestarian budaya atau pusaka nusantara.
2. Upaya pelayanan SPA harus memperhatikan lingkungan yang bersih, nyaman, aman, sehat dan dilaksanakan sesuai budaya, norma susila, disamping memperhatikan pencahayaan, warna, suara, aroma, suhu, diruang perawatan.
3. Manusia sebagai pelanggan (klien) merupakan makhluk bio-psiko-sosiokultural dan religius memerlukan pelayanan yang komprehensif, menyeluruh dan tuntas dengan menggunakan

berbagai upaya/metode untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal.

4. Upaya pelayanan SPA merupakan upaya dalam bidang preventif dan promotif, yang dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan SPA menekankan penggunaan bahan alami, aman dan bermanfaat serta sebagai salah satu bentuk upaya pelestarian budaya bangsa.

## **2. Spa Terapis**

Dalam pelaksanaannya, SPA dilakukan oleh seorang SPA terapis. SPA terapis adalah orang yang memiliki kompetensi pada tingkat kualifikasi tertentu sesuai dengan kategori pelayanan SPA dan mempunyai kewenangan untuk menjalankan profesinya.

Menurut Kementerian Kesehatan (2004) kualifikasi SPA terapis dibagi menjadi 3, yaitu :

1. SPA terapis muda / pratama
2. SPA terapis madya
3. SPA terapis utama

Selain itu, Kementerian Pendidikan Nasional (2011), juga membagi kualifikasi SPA terapis dalam beberapa level. Dalam level-level tersebut terdapat berbagai deskripsi pekerjaan yang wajib dilakukan oleh spa terapis, yaitu :

1. Level II atau Asisten Spa Terapis

Menerapkan prinsip K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja), melakukan persiapan dan pengemasan kerja, melakukan komunikasi dengan pelanggan, melakukan pijat tubuh tradisional, merawat badan dengan sistem lulur dan boreh, dan merawat badan dengan *Hydrobath*.

2. Level III atau Spa Terapis Yuniior

Melakukan komunikasi dengan teman sejawat, merawat badan dengan penguapan, melakukan perawatan *body scrub*, merawat badan dengan pijat Swedish, melakukan perawatan masker tubuh, merawat badan dengan *Hyrobath*, melakukan perawatan *Facial Spa* secara manual, melakukan perawatan *Hair Spa*.

3. Level IV atau Spa Terapis Senior

Melakukan perawatan mata secara manual, melakukan perawatan payudara, melakukan perawatan punggung secara manual, melakukan perawatan *Hydrobath*, melakukan perawatan sauna, perawatan *Geothermal Therapy* atau *Stone Massage*, perawatan *Refelxology*, perawatan akupresure, perawatan *Facial Spa* dengan teknologi, perawatan balut badan, perawatan tangan dan kaki, perawatan depilasi (*waxing*), perawatan aromaterapi untuk spa.

4. Level V atau Supervisor Spa atau Spa *Programmer*

Melakukan komunikasi di tempat menerima tamu, komunikasi dengan pimpinan dan staf, mengkoordinasikan tugas-tugas spa, mengkoordinaksikan kelompok kerja spa, melakukan perawatan pijat

*Lymph Drainage*, perawatan *Sport Massage*, perawatan *Vichy Shower*, membuat program spa, merencanakan program spa, pengoperasian peralatan perdagangan eceran.

5. Level VI atau Manajer Spa

Perawatan badan dengan teknologi, menggunakan minyak Atsiri untuk perawatan spa sesuai dengan kondisi pelanggan, membangun dan mengelola hubungan kerja, mengelola bisnis. mengelola pencapaian hasil rencana, mengelola keuangan, melengkapi aspek legal dan administrasi, memproyeksikan perencanaan bisnis, merencanakan pemasaran, mengevaluasi peluang bisnis, dan merekrut dan memilih staf.

6. Level VII atau Pendidik dan Pelatih Spa

Melakukan perawatan pijat Shiatsu, merencanakan serangkaian program pelatihan, mengembangkan program pelatihan, melaksanakan sesi pelatihan, merencanakan pengujian, melaksanakan pengujian, mengkaji ulang pengujian, dan melatih kelompok kecil.

**D. Dinamika Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan OCB pada Spa Terapis di Yogyakarta**

Menurut Kepala Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta Bapak Tazbir, S.H., M.Hum., Usaha spa di Yogyakarta mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2013 (wawancara, Juli 2013). Spa yang berkualitas akan menjadi incaran para turis domestik dan mancanegara.

Spa yang berkualitas ini harus didukung oleh perilaku positif dari karyawan dalam bekerja, khususnya spa terapis yang menjadi ujung tombak usaha spa.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap spa terapis di beberapa tempat spa di Yogyakarta diketahui bahwa spa terapis memiliki banyak tuntutan tugas. Tuntutan tugas tersebut antara lain memberikan perawatan kecantikan kepada konsumen dengan sebaik mungkin. Setelah selesai melakukan rangkaian perawatan, mereka harus membereskan dan membersihkan sendiri ruangan dan peralatan yang telah dipakai. Selain itu, tidak semua dari spa terapis mendapat libur ketika hari libur nasional atau hari raya keagamaan. Spa terapis juga seringkali diharuskan untuk lembur bila diminta oleh pemilik spa dan mereka harus selalu siap dipanggil untuk masuk kerja pada saat libur bila tenaganya dibutuhkan. Beberapa spa terapis mengaku mendapat ancaman potongan gaji dari pemilik spa bila melanggar peraturan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu. Pinalti yang diajukan oleh pemilik spa ketika mereka mengajukan surat pengunduran diri sebelum masa kontrak berakhir dirasa sangat berat oleh para spa terapis (komunikasi pribadi, Juli 2013).

Robbins (1993) mengatakan bahwa ketidakpuasan kerja dapat dilihat dari berbagai cara seperti meninggalkan pekerjaan yang seharusnya dilakukan karyawan, mengeluh, dan tidak melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Hal ini sesuai dengan banyak perilaku negatif yang ditunjukkan oleh para spa terapis. Dapat dilihat dari spa terapis yang datang terlambat, tidak mau membantu rekan kerjanya, menggunakan waktu bekerja

untuk melakukan hal-hal pribadi, mengeluh tentang gaji dan atasan, memiliki keinginan untuk mengundurkan diri dari tempat kerja dan lain sebagainya. Perilaku tersebut menunjukkan kepuasan kerja yang dimiliki spa terapis rendah.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaan mereka secara keseluruhan (Spector, 1996). Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting. Spa terapis yang memiliki kepuasan kerja dapat bekerja dengan lebih baik daripada mereka yang tidak memiliki kepuasan kerja. Dengan kata lain, spa terapis yang memiliki kepuasan kerja dapat menangani konsumen dengan lebih baik. Kreitner dan Kinicki (2008) mengungkapkan beberapa akibat dari adanya kepuasan kerja, antara lain orang yang tidak memiliki kepuasan kerja memiliki kadar stres yang meningkat, manajer dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan komitmen organisasi yang tinggi dari para karyawannya.

Lebih lanjut lagi, Kreitner dan Kinicki (1991) juga mengatakan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi, perilaku OCB juga akan cenderung meningkat. Sebaliknya, bila kepuasan kerja rendah maka perilaku OCB juga akan cenderung rendah. Karena kepuasan kerja memiliki hubungan dengan OCB, maka organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja untuk dapat meningkatkan frekuensi perilaku OCB. Menurut Bateman (1983) ada 2 konsep yang berbeda untuk mengetahui bahwa OCB memiliki

hubungan dengan kepuasan kerja. Pertama yaitu teori pertukaran sosial memprediksi bahwa, karyawan akan berusaha untuk membalas orang atau organisasi yang telah menguntungkan mereka. Bila kepuasan kerja seseorang diperoleh dari hasil berinteraksi dengan rekan kerja atau atasan, orang tersebut akan berusaha untuk membalasnya dengan melakukan OCB. Kedua yaitu berasal dari beberapa penelitian eksperimen psikologi sosial. Hasil penelitian ini juga mendukung perilaku prososial paling mungkin terjadi ketika seseorang dalam keadaan yang cukup baik dan mendapat pengaruh positif. Dalam hal ini, Bateman (1983) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu pengaruh positif ini. Karyawan yang berada dalam kondisi ini akan lebih mudah melakukan perilaku prososial dan cenderung mengurangi jarak psikologis antara dirinya dengan orang lain.

Hal ini juga berlaku pada industri spa, dimana spa terapis menjadi karyawan yang menentukan kualitas dari sebuah tempat spa. Spa terapis yang memiliki kepuasan kerja akan memiliki sikap positif dalam bekerja contohnya berbicara positif mengenai organisasi, membantu rekan kerja, dan bekerja lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan. Sikap positif ini akan memunculkan keinginan spa terapis untuk melakukan hal lebih daripada yang diharapkan oleh perusahaan tanpa memperhitungkan *reward* secara langsung.

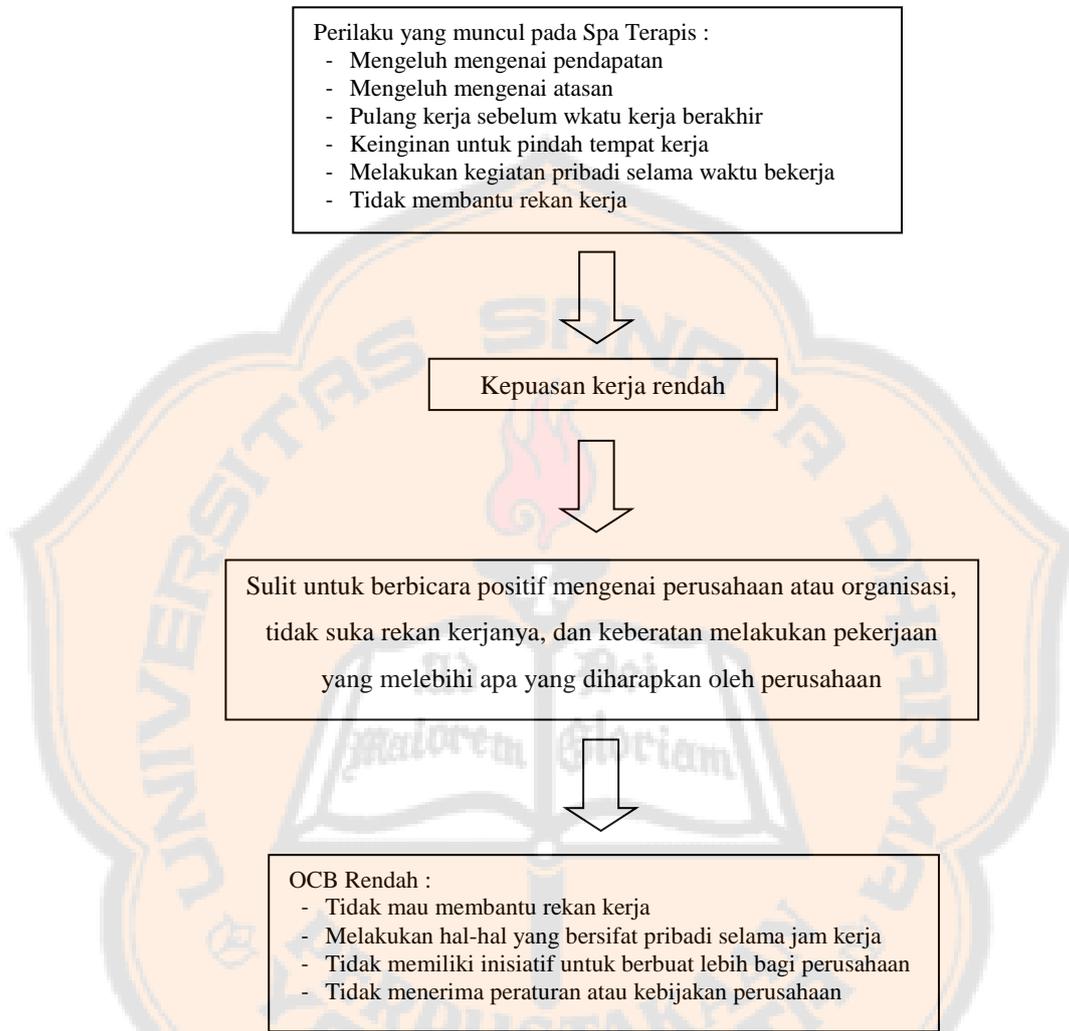
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem *reward*, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi

(Organ, 1997). Perilaku OCB tidak terdapat dalam *job description* karyawan, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan organisasi. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap tempat kerjanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi OCB. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yang tergolong rendah yang ditunjukkan oleh spa terapis secara tidak langsung memunculkan OCB yang rendah pula. Hal tersebut dapat dilihat dari perilaku spa terapis yang bisa pulang sebelum jam kerja berakhir, tidak mau membantu rekan sekerjanya, tidak memiliki inisiatif untuk berbuat lebih bagi perusahaan.

Kepuasan kerja memiliki hubungan dengan OCB pada spa terapis di Yogyakarta. Karyawan yang tidak memiliki kepuasan kerja, sulit untuk memunculkan perilaku OCB. Sebaliknya bila karyawan memiliki kepuasan kerja akan lebih mudah melakukan OCB dalam pekerjaannya.

**E. Skema Penelitian**



**F. Hipotesis**

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti memiliki hipotesis, yaitu ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula OCB. Sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja, maka semakin rendah pula OCB.

### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional, karena penelitian ingin melihat hubungan antara dua variabel, yaitu kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian korelasional bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya berdasarkan koefisien korelasi (Azwar, 2010).

### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Variabel bebas : Kepuasan kerja

Variabel tergantung : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2010). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

OCB merupakan kecenderungan perilaku spa terapis yang bukan merupakan bagian dari *job description*, bersifat sukarela, tidak berkaitan

dengan sistem *reward* secara langsung, dan dapat menguntungkan organisasi. OCB dapat diukur berdasarkan 5 dimensinya, yaitu *altruism* (perilaku karyawan dalam menolong karyawan lain yang mengalami kesulitan tanpa adanya unsur paksaan), *conscientiousness* (perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan oleh perusahaan.), *sportsmanship* (perilaku karyawan dimana karyawan memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi), *courtesy* (perilaku karyawan dimana karyawan berusaha menjaga hubungan baik dengan karyawan lainnya), dan *civic virtue* (perilaku karyawan yang mengindikasikan karyawan memiliki tanggung jawab pada kehidupan organisasi).

Kelima dimensi tersebut akan diukur dalam skala *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin tinggi skor totalnya, maka diasumsikan bahwa semakin tinggi pula kecenderungan OCB yang dimiliki subjek. Sebaliknya jika skor total rendah, maka subjek memiliki kecenderungan OCB yang rendah pula.

## 2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif (puas) maupun negatif (tidak puas) yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja diukur berdasarkan dimensi kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri (penilaian karyawan terhadap pekerjaannya, sukar atau tidaknya pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya

dibutuhkan dalam pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja), gaji (penilaian karyawan dengan melihat bahwa gaji adalah refleksi dari bagaimana perusahaan memandang kontribusi mereka), pengawasan/supervisi (penilaian karyawan atas kemampuan atasan untuk memberikan bantuan dan dukungan bagi bawahannya), rekan kerja (penilaian karyawan mengenai hubungannya dengan rekan kerja), dan kondisi lingkungan fisik (keadaan lingkungan fisik tempat kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti kebersihan, temperatur, dan kenyamanan).

Dimensi tersebut diukur dengan menggunakan skala kepuasan kerja. Semakin tinggi skor yang diperoleh, diasumsikan bahwa subjek memiliki kepuasan kerja yang tinggi pula. Bila skor yang diperoleh rendah, maka subjek memiliki kepuasan kerja yang rendah.

#### **D. Subjek Penelitian**

Menurut Azwar (2010), populasi merupakan kelompok subjek yang akan digeneralisasikan dengan hasil penelitian sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Oleh karena itu, sampel harus memiliki ciri-ciri yang sama dengan populasinya. Populasi dalam penelitian ini merupakan spa terapis yang bekerja di wilayah Yogyakarta.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara memilih sampel yang karakteristiknya sudah

ditentukan dan diketahui lebih dulu berdasarkan ciri dan sifat populasinya (Winarsunu, 2006). Teknik ini relevan dengan desain penelitian karena sampel yang dipilih berdasarkan karakteristik yang diinginkan oleh peneliti (Nasution, 2011). Karakteristik subjek penelitian adalah yang telah spa terapis yang bekerja di wilayah Yogyakarta dan telah memiliki masa kerja 1 tahun ke atas. Dengan masa kerja 1 tahun ke atas dianggap sudah memahami kondisi pekerjaannya dan telah menjalankan kewajiban dan hak yang diperoleh selama bekerja.

#### **E. Metode dan Alat Pengumpulan Data**

Pengambilan data menggunakan skala yang dibuat peneliti dan telah dilakukan validasi. Skala merupakan suatu alat ukur berupa pertanyaan atau pernyataan yang memiliki stimulus untuk mengungkap indikator perilaku sehingga dapat memancing jawaban yang menggambarkan tentang keadaan dirinya sehingga respon subjek tersebut dapat diinterpretasi (Azwar, 2010). Skala yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam skala tertutup. Skala tertutup terdiri atas pertanyaan atau pernyataan dengan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan (Nasution, 2011). Penelitian ini akan menggunakan 2 skala, yaitu skala kepuasan kerja dan skala OCB. Skala kepuasan kerja bertujuan untuk mengukur tinggi rendahnya kepuasan kerja yang dimiliki oleh spa terapis di wilayah Yogyakarta. Skala OCB bertujuan untuk mengukur tinggi rendahnya kecenderungan OCB yang dimiliki oleh spa

terapis di wilayah Yogyakarta sesuai dengan aspek-aspek yang telah di tetapkan.

### 1. Skala *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Skala ini disusun berdasarkan teori yang dikemukakan Organ (1988). Skala ini dibuat untuk mengungkapkan kecederungan OCB yang dimiliki oleh spa terapis. Skala OCB dibuat dalam bentuk skala Likert yang terdiri dari 4 alternatif pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skala ini disusun secara khusus oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak mengacu atau memodifikasi skala OCB yang sudah ada. Skala ini mengacu pada 5 dimensi OCB, yaitu *altruism* (perilaku karyawan dalam menolong karyawan lain yang mengalami kesulitan tanpa adanya unsur paksaan), *conscientiousness* (perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan oleh perusahaan.), *sportsmanship* (perilaku karyawan dimana karyawan memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi), *courtesy* (perilaku karyawan dimana karyawan berusaha menjaga hubungan baik dengan karyawan lainnya), dan *civic virtue* (perilaku karyawan yang mengindikasikan karyawan memiliki tanggung jawab pada kehidupan organisasi).

Skala OCB terdiri dari item-item *favorable* dan *unfavorable*. Item favorabel adalah item yang isinya mendukung atau memihak atribut yang diukur. Sebaliknya item unfavorabel adalah item yang bersifat negatif dan tidak mendukung atribut yang ingin diukur (Azwar, 2010).

Penentuan skor dalam pernyataan favorable dan unfavorable adalah sebagai berikut :

**Tabel. 1**  
**Pemberian Skor Skala Organizational Citizenship Behavior**

<b>Respon</b>	<b>Favorable</b>	<b>Unfavorable</b>
<b>Sangat Setuju</b>	4	1
<b>Setuju</b>	3	2
<b>Tidak Setuju</b>	2	3
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	1	4

**Tabel 2.**  
**Blueprint Skala Organizational Behavior Citizenship (sebelum dianalisis dan Seleksi Item)**

<b>Dimensi</b>	<b>Favorable</b>	<b>Unfavorable</b>	<b>Total</b>
<b>Altruism</b>	5	5	10
<b>Conscientiousness</b>	5	5	10
<b>Sportmanship</b>	5	5	10
<b>Courtesy</b>	5	5	10
<b>Civic Virtue</b>	5	5	10
<b>Total</b>	25 item (50%)	25 item (50%)	50 (100%)

## 2. Skala Kepuasan Kerja

Skala ini dibuat dengan mengacu pada dimensi-dimensi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthans (2008). Skala ini dibuat untuk mengungkapkan kepuasan yang dimiliki oleh spa terapis. Dimensi-dimensi kepuasan kerja yang digunakan dalam skala ini adalah pekerjaan itu sendiri (penilaian karyawan terhadap pekerjaannya, sukar atau tidaknya pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja), gaji (penilaian karyawan dengan melihat bahwa gaji adalah refleksi dari

bagaimana perusahaan memandang kontribusi mereka), pengawasan/supervisi (penilaian karyawan atas kemampuan atasan untuk memberikan bantuan dan dukungan bagi bawahannya), dan rekan kerja (penilaian karyawan mengenai hubungannya dengan rekan kerja), serta kondisi kerja atau lingkungan fisik (keadaan lingkungan fisik tempat kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti kebersihan, temperature, dan kenyamanan) (Luthans, 2008). Seperti skala OCB, skala kepuasan kerja dibuat dalam dengan 4 respon pilihan jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Skala kepuasan kerja ini terdiri dari item-item favorabel. Berikut ini adalah penentuan skor item *favorable* dan *unfavorable*, yaitu :

**Tabel 3.**  
**Pemberian Skor Skala Kepuasan Kerja**

<b>Respon</b>	<b>Favorable</b>
<b>Sangat Setuju</b>	4
<b>Setuju</b>	3
<b>Tidak Setuju</b>	2
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	1

**Tabel 4.**  
**Blueprint Skala Kepuasan Kerja**

<b>Dimensi</b>	<b>Favorable</b>	<b>Total</b>
<b>Pekerjaan</b>	6	6
<b>Gaji</b>	6	6
<b>Pengawasan</b>	6	6
<b>Rekan Kerja</b>	6	6
<b>Kondisi Fisik Lingkungan</b>	6	6
<b>Total</b>	30 item (100%)	30 item (100%)

## F. Pertanggungjawaban Alat Ukur

### 1. Uji Validitas

Validitas merupakan kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2010). Dengan kata lain, suatu alat ukur dapat dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang seharusnya diukur oleh alat tersebut (Taniredja dan Mustafidah, 2011).

Dalam penelitian ini, validitas yang digunakan adalah validitas isi dengan melihat apakah setiap butir isi dari alat ukur tersebut telah mencakup keseluruhan dari dimensi-dimensi yang hendak diukur melalui *professional judgment*, dalam hal ini *professional judgment* adalah dosen pembimbing skripsi (Azwar, 2010). Dengan kata lain validitas isi ini dimaksudkan bahwa alat ukur yang digunakan relevan dengan kemampuan, pengetahuan, pengalaman atau latar belakang subjek (Nasution, 2011).

### 2. Seleksi Item

Selain penulisan item, proses seleksi item juga merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pembuatan skala. Hal ini menjadi penting karena kualitas skala sangat ditentukan oleh item-item di dalamnya (Azwar, 2010). Seleksi item merupakan pemilihan item-item berkualitas yang telah ditulis dengan cara yang benar dan dalam kenyatannya memang berfungsi secara benar pula. Seleksi item dilihat berdasarkan daya diskriminasi itemnya. Daya diskriminasi yaitu sejauh

mana sebuah item dapat membedakan antara individu yang memiliki dan tidak memiliki atribut yang diukur dalam item tersebut (Azwar, 2010). Prosedur seleksi item ini dilakukan dengan 2 tahap, yaitu seleksi item berdasarkan evaluasi kualitatif dan seleksi item berdasarkan data empiris.

Uji kesahihan dilakukan dengan bantuan program SPSS menggunakan korelasi item total. Uji ini dilakukan setelah peneliti menguji validitas alat ukur yang akan digunakan. Besarnya koefisien korelasi item total bergerak dari 0 sampai dengan 1,00 dengan tanda positif atau negatif (Azwar, 2010). Semakin baik daya diskriminasi item maka koefisien korelasinya semakin mendekati angka 1,00. Koefisien yang mendekati angka 0 atau yang memiliki tanda negatif mengindikasikan daya diskriminasi yang tidak baik.

Sebagai kriteria pemilihan item berdasarkan korelasi item total, biasanya digunakan batasan  $r_{ix} \geq 0,30$ . Semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 akan dianggap memuaskan. Sebaliknya, bila kurang dari 0,30 dapat diinterpretasikan sebagai item yang memiliki daya diskriminasi rendah dan biasanya akan digugurkan (Azwar, 2010).

Penelitian ini menggunakan nilai  $r_{ix}$  0,30 dengan taraf signifikansi 0,05 sehingga item-item yang memiliki nilai  $r_{ix} \leq 0,30$  akan digugurkan. Pada uji coba pertama skala OCB didapatkan 12 item yang memiliki nilai  $r_{ix} \leq 0,03$  dan item-item tersebut dikategorikan sebagai item yang kurang baik sehingga digugurkan. Pada skala kepuasan kerja didapatkan 1 item yang memiliki nilai  $r_{ix} \leq 0,30$ .

Peneliti mencari subjek penelitian dengan cara memasukkan proposal-proposal penelitian di tempat spa yang tersebar di Yogyakarta dan Sleman. Setelah proposal diterima dan disetujui oleh pihak manajemen spa, peneliti menyerahkan surat pengantar penelitian yang diberikan oleh fakultas. Peneliti mendapatkan 37 subjek untuk try out dan 61 subjek untuk digunakan dalam penelitian.

Skala dilakukan uji coba pada 37 spa terapis yang tersebar di 4 spa di Yogyakarta. *Try out* ini dilakukan mulai tanggal 27 April 2014 sampai dengan 2 Mei 2014. Skala OCB berjumlah 50 butir item dan skala kepuasan kerja berjumlah 30 item. Peneliti memiliki pendapat bahwa jumlah item dalam kedua skala tersebut tepat karena jumlah tidak terlalu banyak dan tidak terlalu sedikit serta dapat mewakili semua dimensi yang hendak diukur oleh peneliti. Item yang terlalu banyak dapat membuat subjek lelah dan bosan, serta menyita waktu yang lebih lama untuk menjawab (Hadi, 2005).

Setelah dilakukan uji kesahihan setelah *try out*, peneliti menemukan bahwa terdapat banyak item gugur dalam skala OCB. Item-item yang gugur ini memiliki  $r_{ix} \leq 0,30$  yang diasumsikan memiliki daya diskriminasi yang rendah. Kemudian peneliti melakukan *try out* ulang pada subjek yang berbeda pada tanggal 13 – 16 Mei 2014. Sebelum *try out* ini dilaksanakan, peneliti mengubah item-item yang gugur dalam skala dengan item baru. Penulisan item baru ini dilakukan dengan cara berdiskusi bersama *professional judgement* dalam hal ini adalah dosen pembimbing skripsi.

Subjek untuk *try out* kedua ini berjumlah 40 spa terapis yang tersebar di 6 spa di Yogyakarta.

**Tabel 5.**  
**Blueprint Skala OCB Setelah Seleksi Item Try Out Pertama**

Dimensi	Favorable	Unfavorabel	Total
Altruism	1, 15, 25, <b>(36)</b> , 43	10, 21, 23, <b>(32)</b> , <b>(44)</b>	7 item
Conscientiousness	2, 22, <b>(31)</b> , 40, <b>(45)</b>	<b>(8)</b> , 14, 16, 33, 41	7 item
Sportmanship	7, 9, 20, 24, 30	3, 17, 26, <b>(28)</b> , 42	9 item
Courtesy	<b>(4)</b> , 18, 34, <b>(48)</b> , <b>(49)</b>	6, 11, 29, <b>(38)</b> , 46	6 item
Civic Virtue	5, 12, 27, 35, 39	<b>(13)</b> , 19, 37, 47, 50	9 item
<b>Total</b>	19 item	19 item	38 item

\*nomor item yang gugur ditandai dengan *bold* dan dalam kurung

**Tabel 6.**  
**Blueprint Skala Kepuasan Kerja Setelah Seleksi Item Try Out Pertama**

Dimensi	Favorable	Total
Pekerjaan	1, 8, 15, 19, 23, 29	6 item
Gaji	7, 11, 13, 17, 20, 25	6 item
Pengawasan	2, 9, 12, 18, 22, 30	6 item
Rekan Kerja	3, 6, 10, 14, 21, 27	6 item
Kondisi Fisik Lingkungan	<b>(4)</b> , 5, 16, 24, 26, 28	5 item
<b>Total</b>	29 item	29 item

\*nomor item yang gugur ditandai dengan *bold* dan dalam kurung

Peneliti kemudian melakukan uji coba ulang dengan subjek yang berbeda. Peneliti mengganti item-item yang kurang baik berdasarkan seleksi item pada uji coba pertama dengan item yang baru. Setelah uji coba didapatkan hasil pada skala OCB 4 item yang memiliki nilai  $rix \leq 0,03$  dan

pada skala kepuasan kerja 2 item yang memiliki nilai  $r_{ix} \leq 0,30$ . Item-item tersebut akan digugurkan.

**Tabel 7.**  
*Blueprint Skala OCB Setelah Seleksi Item Try Out Kedua*

Dimensi	Favorable	Unfavorabel	Total
Altruism	1, 15, 25, <b>(36)</b> , 43	10, 21, 23, 32, 44	9 item
Conscientiousness	2, 22, <b>(31)</b> , 40, <b>(45)</b>	<b>(8)</b> , 14, 16, 33, 41	7 item
Sportmanship	7, 9, 20, 24, 30	3, 17, 26, 28, 42	10 item
Courtesy	4, 18, 34, 48, 49	6, 11, 29, 38, 46	10 item
Civic Virtue	5, 12, 27, 35, 39	13, 19, 37, 47, 50	10 item
<b>Total</b>	22 item	24 item	46 item

\*nomor item yang gugur ditandai dengan *bold* dan dalam kurung

**Tabel 8.**  
*Blueprint Skala Kepuasan Kerja Setelah Seleksi Item Try Out Kedua*

Dimensi	Favorable	Total
Pekerjaan	1, 8, 15, 19, 23, 29	6 item
Gaji	7, 11, 13, 17, 20, 25	6 item
Pengawasan	2, 9, 12, 18, 22, 30	6 item
Rekan Kerja	3, <b>(6)</b> , 10, 14, 21, 27	5 item
Kondisi Fisik Lingkungan	<b>(4)</b> , 5, 16, 24, 26, 28	5 item
<b>Total</b>	28 item	28 item

\*nomor item yang gugur ditandai dengan *bold* dan dalam kurung

### 3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sifat konsisten dalam pengukuran (Gregory, 2013). Suatu alat ukur dikatakan reliabel bila alat ukur tersebut mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama (Taniredja dan Mustafidah, 2011; Nasutiom, 2011). Reliabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas pada hasil alat ukur.

Tes yang reliabel akan menghasilkan skor yang relatif sama jika diteskan beberapa kali pada subjek yang sama.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan menggunakan reliabilitas analisis skala atau Alpha Cronbach. Analisis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS. Koefisien reliabilitas berada dalam rentang 0,00 – 1,00. Reliabilitas suatu alat ukur dikatakan tinggi bila mendekati koefisien 1,00.

Pada uji coba pertama skala OCB setelah seleksi item memiliki koefisien reliabilitas ( $r$ ) sebesar 0,957 dan skala kepuasan kerja memiliki koefisien reliabilitas ( $r$ ) sebesar 0,936. Setelah peneliti melakukan uji coba yang kedua skala OCB memperoleh nilai ( $r$ ) sebesar 0,937 dan skala kepuasan kerja memperoleh nilai ( $r$ ) sebesar 0,932.

## **G. Metode Analisis Data**

### **1. Uji Asumsi Data Penelitian**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebarannya normal (Santoso, 2010). Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Z test*. Data dinyatakan memiliki distribusi yang normal apabila signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

### b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Linearitas adalah sifat hubungan yang linear antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti dengan perubahan yang sejajar pada variabel lainnya. Uji ini menyatakan bahwa hubungan antarvariabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus (Santoso, 2010). Jadi peningkatan atau penurunan kuantitas dalam suatu variabel akan diikuti secara linear oleh variabel lainnya. Uji linearitas ini dilakukan dengan menggunakan *Test for Linierity* pada program SPSS.

### 2. Uji Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis ini dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan program *SPSS for windows*. Korelasi *product moment* menggambarkan hubungan antara dua variabel yang sama-sama berjenis data interval (Hadi, 2009; Winarsunu, 2006). Rentang koefisien *Pearson Product Moment* adalah -1 sampai dengan 1. Jika kenaikan kuantitas suatu variabel diikuti dengan kenaikan kuantitas dari variabel lain, maka dapat dikatakan kedua variabel ini memiliki korelasi positif, begitu juga sebaliknya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data untuk penelitian ini dilakukan dalam waktu 1 minggu, yaitu pada 19 Mei 2014 – 24 Mei 2014 yang berlokasi di 7 spa di Yogyakarta dan Sleman. Skala yang disebar oleh peneliti berjumlah 63 skala yang dibagikan kepada 63 spa terapis. Setelah dilakukan pengolahan data, 2 skala gugur karena terdapat banyak item-item dalam skala yang tidak diisi oleh subjek.

Peneliti melakukan pengambilan data secara klasikal ketika tidak ada konsumen atau pelanggan yang sedang melakukan perawatan tubuh sehingga spa terapis di dalam 1 tempat spa dapat mengisi skala dalam waktu yang bersamaan. Hal ini dilakukan peneliti untuk lebih menghemat waktu dan tidak mengganggu waktu bekerja spa terapis terlalu lama. Pengisian skala ini dilakukan pada situasi yang sama, materi di dalam skala yang sama, tampilan skala yang sama (ukuran dan jenis huruf serta jenis kertas), dan penyaji tes yang sama. Dalam pengisian skala ini, peneliti menekankan pada subjek untuk mengisi secara spontan dan sesuai dengan keadaan diri subjek yang sebenarnya.

**B. Hasil Penelitian**

**1. Deskripsi Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah spa terapis di Yogyakarta. Seluruh subjek dalam penelitian ini berjumlah 61 subjek dan berjenis kelamin perempuan. Subjek yang dipilih oleh peneliti harus memenuhi kriteria yaitu merupakan spa terapis di wilayah Yogyakarta dan masa kerja minimal 1 tahun dengan pertimbangan karyawan telah beradaptasi dengan tempat kerjanya, memahami tugas-tugasnya, dan mengenal rekan kerja serta atasannya. Untuk lebih jelasnya, deskripsi subjek penelitian ditampilkan dalam tabel berikut ini.

*Tabel 9.*  
*Deskripsi Usia Subjek Penelitian*

No.	Fase Perkembangan	Frekuensi
1	Dewasa Awal	51
2	Dewasa Tengah	10
<b>Total</b>		61

*Tabel 10.*  
*Deskripsi Lama Bekerja*

No	Lama Bekerja	Frekuensi
1	1 Tahun – 3 Tahun	52
2	4 Tahun – 6 Tahun	9
<b>Total</b>		61

**2. Deskripsi Data Penelitian**

Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil statistik berupa data empiris yang tercantum dalam tabel di bawah ini. Hal ini dilakukan dengan membandingkan *mean* teoritik dengan *mean* empirik. Tabel ini memberikan gambaran mengenai variabel kepuasan kerja dan OCB.

**Tabel 11.**  
**Penghitungan Mean Teoritik**

Variabel	N	Skor Min	Skor Max	Mean
Kepuasan Kerja	61	28	94	61
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	61	78	138	108

**Tabel 12.**  
**Penghitungan Mean Empirik dengan One-Sample T-Test**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Kerja	61	68.6557	12.22959	1.56584
OCB	61	108.5574	15.46881	1.98058

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa adanya nilai perbedaan antara *mean* empirik dan *mean* teoritik. Kedua *mean* tersebut dikatakan berbeda secara signifikan bila nilai signifikansi < 0,05. Pembuktian tersebut dilakukan dengan menggunakan Uji T pada masing-masing skala. Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari skala kepuasan kerja pada 61 subjek menghasilkan *mean* empirik sebesar 68,65 dengan

standar deviasi sebesar 12,23 dan *mean* teoritik sebesar 61. Selanjutnya dari skala *Organizational Citizenship Behavior* pada subjek yang sama sebesar 61 spa terapis, menghasilkan *mean* empirik sebesar 108,56 dengan standar deviasi 15,47 dan *mean* teoritik sebesar 108.

Pada skala kepuasan kerja *mean* empirik (68,65) lebih besar daripada *mean* teoritik (61) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa subjek dalam penelitian ini memiliki nilai kepuasan kerja yang cenderung tinggi. Nilai signifikansi pada skala OCB juga menunjukkan angka 0,000 dengan nilai *mean* empirik (108,56) lebih besar daripada *mean* teoritik (108). Melalui data ini dapat diketahui bahwa subjek rata-rata memiliki OCB yang cenderung tinggi.

### **3. Hasil Analisis Data Penelitian**

Sebelum melakukan analisis data untuk menguji hipotesis, peneliti melakukan uji asumsi untuk melihat apakah data yang diperoleh memenuhi syarat untuk dianalisis. Uji asumsi yang dilakukan peneliti meliputi uji normalitas dan uji linearitas.

#### **a. Uji Asumsi**

##### **1) Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebarannya normal atau tidak (Santoso, 2007). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov*

dalam program IBM SPSS *Statistic for windows* 20. Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 13.**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kepuasan	OCB
		Kerja	
N		61	61
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	68.6557	108.5574
	Std. Deviation	12.22959	15.46881
Most Extreme Differences	Absolute	.144	.156
	Positive	.144	.156
	Negative	-.121	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.125	1.217
Asymp. Sig. (2-tailed)		.159	.103

Cara yang digunakan untuk melihat apakah sebaran data kita mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan melihat nilai probabilitasnya. Bila nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 ( $P > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa data yang kita miliki tidak berbeda secara signifikan dengan data virtual normal yang dibuat oleh sistem dalam SPSS. Hal ini menunjukkan data yang kita miliki sebaran datanya juga normal.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan kerja memiliki nilai probabilitas sebesar 0,159 dengan demikian p lebih besar dari 0,05. Berdasarkan data ini dapat dikatakan bahwa data tersebut memiliki sebaran data yang normal. Begitu juga dengan variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Variabel ini

memiliki nilai probabilitas sebesar 0,103 ( $P > 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran data yang dimili juga normal.

**2) Hasil Uji Linearitas**

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antarvariabel yang hendak diteliti apakah mengikuti garis lurus atau tidak (Santoso, 2007). Jadi peningkatan atau penurunan kuantitas di satu variabel akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *Test For Linearity* dalam program IBM SPSS *Statistic for Windows 20*. Hasil uji linearitas dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 14.**  
**Hasil Uji Linearitas**

		ANOVA Table					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
		(Combined)	11181.216	28	399.329	4.024	.000
SkorOCB *	Between Groups	Linearity	6136.424	1	6136.424	61.831	.000
		Deviation from Linearity	5044.792	27	186.844	1.883	.044
		Within Groups	3175.833	32	99.245		
		Total	14357.049	60			

Untuk mengetahui apakah kedua variabel dalam penelitian memiliki hubungan yang linier adalah dengan melihat taraf signifikansinya. Bila taraf signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka hubungan kedua variabel tersebut dapat dikatakan linier. Bila taraf signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hubungan kedua variabel tersebut tidak linier.

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi untuk linearitas sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $p > 0,05$ . Berdasarkan data ini dapat dikatakan bahwa hubungan antara skor variabel skala kepuasan kerja dan skor variabel skala OCB bersifat linear.

#### **b. Uji Hipotesis**

Berdasarkan hasil analisis *Pearson Product Moment Correlation* melalui program IBM SPSS *Statistic for Windows*, diperoleh angka koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,654 dengan taraf signifikansi ( $p$ ) 0,000. Perhitungan ini dilakukan pada taraf signifikansi  $p < 0,01$  dan memakai uji *1-tailed*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan OCB.

**Tabel 15.**  
**Hasil Uji Korelasi Skala Kepuasan Kerja dan Skala Organizational Citizenship Behavior**

		Kepuasan Kerja	OCB
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	.654**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	61	61
OCB	Pearson Correlation	.654**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	61	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Selain itu, untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan kerja pada setiap dimensi variabel OCB, digunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut :

**Tabel 16.**  
**Hasil Uji Regresi Skala Kepuasan Kerja dan Dimensi Organizational Citizenship Behavior**

Dimensi	R	R Square	Sig.
<b>Altruism</b>	.577	.333	.000
<b>Consciousness</b>	.578	.334	.000
<b>Sportmanship</b>	.592	.350	.000
<b>Courtesy</b>	.505	.255	.000
<b>Civic Virtue</b>	.632	.399	.000

\*Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

### C. Pembahasan

Hasil analisis dengan menggunakan teknik analisis *Pearson Product Moment* di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan OCB memiliki korelasi sebesar 0,654 dengan taraf signifikansi 0,01 ( $p < 0,01$ ). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif

antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan kerja subjek maka semakin tinggi juga kecenderungan perilaku OCB mereka. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja mereka maka semakin rendah pula kecenderungan subjek untuk memunculkan perilaku OCB. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan yaitu ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan OCB diterima.

Hasil analisis penelitian ini sesuai dengan landasan teori yang diajukan oleh peneliti berdasarkan pernyataan Kreitner dan Kinicki (1991) yaitu bahwa bila karyawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka perilaku OCB karyawan juga akan cenderung meningkat, begitu pula sebaliknya. Penelitian ini dapat semakin meyakinkan landasan teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan.

Kepuasan kerja subjek yang cenderung tinggi ini menyebabkan subjek juga memunculkan perilaku OCB di tempat kerja. Kepuasan kerja tersebut meliputi pekerjaan itu sendiri, pengawasan dari atasan, rekan kerja, gaji, dan kondisi lingkungan kerja (Luthans, 2008). Subjek yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, salah satunya dengan memunculkan perilaku OCB. Subjek yang memiliki kepuasan kerja juga akan berusaha membalas organisasi yang telah menguntungkan mereka (Bateman, 1983). Subjek akan cenderung berbicara positif mengenai organisasi, membantu rekan kerja, lebih banyak menunjukkan perilaku prososial dan bekerja lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan. Sikap

positif ini akan memunculkan keinginan spa terapis untuk melakukan hal lebih daripada yang diharapkan oleh perusahaan tanpa memperhitungkan *reward* secara langsung.

Locke mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja dilihat dari pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seseorang dengan apa yang ia terima (Wijono, 2010). Hal tersebut sangat bersifat pribadi bagi individu karena berdasarkan persepsi masing-masing individu. Berdasarkan teori tersebut dapat dikatakan bahwa subjek, dalam hal ini spa terapis telah memiliki kesesuaian antara apa yang dipersepsikan dengan apa yang telah mereka terima dalam pekerjaannya. Misalnya, mereka mempersepsikan bahwa mereka akan memiliki banyak waktu luang di tempat bekerja sehingga mereka bisa melakukan kepentingan pribadi seperti mengurus anak di tempat bekerja. Teori ini dipilih karena ini melihat kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan, bukan hanya sebagian dari dimensi-dimensi kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan pada setiap dimensi dari OCB, diketahui bahwa hubungan antara skor variabel kepuasan kerja dan seluruh dimensi dalam variabel OCB bersifat linear (Santoso, 2010). Hal ini terlihat dari nilai signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,000 dengan nilai  $\text{Sig} < 0,05$ . Artinya peningkatan atau penurunan yang terjadi pada variabel bebas dalam hal ini kepuasan kerja akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan kuantitas pada *Organizational Citizenship Behavior*.

Koefisien korelasi antara kepuasan kerja dan dimensi *altruism* sebesar 0,577 yang berarti bahwa memiliki korelasi positif yang cukup tinggi. Kepuasan kerja memiliki kontribusi sebesar 33,3% terhadap dimensi *altruism*. Koefisien korelasi antara kepuasan kerja dan dimensi *consciousness* adalah sebesar 0,578 dengan kontribusi sebesar 33,4%. Kepuasan kerja memiliki korelasi yang cukup tinggi dengan dimensi *consciousness*. Koefisien korelasi antara kepuasan kerja dan dimensi *sportsmanship* adalah sebesar 0,592. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan cukup tinggi dengan dimensi *sportsmanship*. Kepuasan kerja mempengaruhi dimensi *sportsmanship* sebesar 35%. Koefisien korelasi kepuasan kerja dan dimensi *courtesy* adalah sebesar 0,505 yang berarti bahwa korelasi yang dimiliki kepuasan kerja dan dimensi *courtesy* adalah cukup tinggi dengan pengaruh sebesar 25,5 %. Koefisien korelasi antara kepuasan kerja dan dimensi *civic virtue* adalah sebesar 0,632 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan korelasi yang positif dan tinggi. Kepuasan kerja mempengaruhi *civic virtue* sebesar 39,9% dan 61,1% munculnya perilaku *civic virtue* disebabkan oleh faktor lainnya.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dengan dimensi-dimensi dalam OCB. Kepuasan kerja dapat memprediksi munculnya OCB. Walaupun memiliki korelasi yang cukup tinggi, tetapi pengaruh kepuasan kerja tidak terlalu besar dalam memunculkan OCB. Setelah dilakukan analisis regresi antara kepuasan kerja dan dimensi OCB diperoleh hasil  $R^2$  di bawah 50%, yaitu 33,5%

Artinya masih ada faktor lain yang lebih dominan untuk dapat memunculkan OCB pada spa terapis di Yogyakarta yaitu sebesar 66,5%. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Organ dan Ryan (1995) serta Podsakoff et al (2006) bahwa kepuasan kerja bukan satu-satunya yang dapat memprediksi munculnya OCB.

Selain itu, data juga menyebutkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki subjek cenderung tinggi. Hal ini dapat dilihat dari perbedaan *mean* empirik dan *mean* teoritik. Dalam penelitian, diketahui bahwa pada skala kepuasan kerja *mean* empirik lebih besar daripada *mean* teoritik, yaitu  $68,65 > 61$  yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki oleh subjek cenderung tinggi. Di samping itu, kecenderungan perilaku OCB pada subjek juga tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan perbedaan *mean* empirik yang lebih besar pula daripada *mean* teoritik, yaitu  $108,56 > 108$ .

Perbedaan *mean* tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara hasil penelitian dengan asumsi awal sebelum penelitian dilaksanakan. Hasil asesmen yang dilakukan peneliti sebelum memulai penelitian menunjukkan bahwa beberapa subjek menunjukkan kepuasan kerja dan perilaku OCB yang cenderung rendah. Hal ini yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini. Setelah didapatkan hasil penelitian, hal tersebut berbeda dengan keadaan yang sebenarnya yaitu subjek memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan memiliki perilaku OCB yang tinggi pula. Hasil penelitian yang berbeda dengan asumsi awal ini mungkin terjadi karena adanya kemungkinan *social desirability*, dimana subjek menjawab pertanyaan dalam skala sesuai dengan

yang diharapkan oleh norma sosial, sehingga jawaban tersebut tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya yang terjadi pada subjek.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* pada spa terapis. Penelitian ini memiliki hipotesis yaitu ada hubungan antara kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* pada spa terapis. Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis penelitian ini terbukti dan diterima dengan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0.654 dengan taraf signifikansi 0,01 ( $p < 0,01$ ). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja subjek maka semakin tinggi pula kecenderungan perilaku OCB subjek. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kepuasan kerja subjek, maka semakin rendah juga kecenderungan perilaku OCB yang dimiliki oleh subjek.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah subjek yang cenderung sedikit. Hal ini terjadi karena sulitnya mencari usaha spa yang bersedia untuk menjadi tempat penelitian. Selain itu, peneliti kurang mendapatkan sumber mengenai batas maksimal gugurnya item pada skala.

## C. Saran

### 1. Bagi Subjek Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa subjek memiliki kepuasan kerja dan OCB yang cenderung tinggi. Oleh karena itu, subjek sebaiknya mempertahankan kepuasan kerja dan perilaku OCB yang dimiliki subjek. Hal ini dapat menjadi keuntungan bagi perusahaan dan bagi subjek sendiri.

### 2. Bagi Pemilik Usaha

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan OCB. Oleh karena itu, pemilik usaha diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja spa terapis agar spa terapis juga dapat memunculkan perilaku OCB dalam bekerja. Bila spa terapis dapat memunculkan perilaku OCB, hal tersebut akan membawa dampak baik bagi kemajuan perusahaan.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang sama atau melanjutkan penelitian ini sebaiknya memperhitungkan kelemahan-kelemahan yang ada dalam penelitian ini, antara lain dengan menggunakan jumlah subjek yang lebih banyak agar hasil penelitian benar-benar dapat mewakili keadaan populasi yang sesungguhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, Marita. 2010. Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *Journal of Applied Psychology*, 8(2), 1-10.
- Anoraga, Pandji & Suyati, Sri. 1995. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta : PT. Dunia Pustaka Jaya.
- As'ad, M. 1978. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bateman, Thomas S. 1983. Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Bloodgood J. M. 2002. Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *Academy of Management Review*, 27(4), 505-522
- Dyne, L. V., & Ang, Soon. 1998. Organizational Citizenship Behavior of Contingent Workers in Singapore. *The Academy of Management Journal*, 41(6), 692-703.
- Ferrinadewi, Erna, & Djati. S. P. 2004. Upaya Mencapai Tingkat Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(1), 15-16.
- Fitarani, F. 2009. *Organizational Citizenship Behavior Ditinjau dari Kepuasan Kerja pada Karyawan PT. Telkom Kandatel Semarang*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Gharibpoor, M., Allameh, S. M., & Abrishamkar, M. M. 2012. New Concept of Social Network Citizenship Behavior: Definition and Elements. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6 (9), 154-163.
- Graham, J. W. 1991. An Essay On Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, 249-270.
- Gregory, R. J. 2010. *Tes Psikologi: Sejarah, Prinsip, & Aplikasi Edisi ke 6*. Jakarta: Erlangga.

Gunawan, J. S., Solang, P. D., & Kartika, E. W. 2009. Organizational Citizenship Behavior yang Bepengaruh pada Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen di Hotel Sheraton Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 2(1), 120-133.

Hadi, Sutrisno. 2009. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ingarianti, T. M. 2012. *Hubungan Antara Kepribadian (The Big Five Factor Personality) dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan* (Research Report). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Kementrian Kesehatan. 2004. *Pedoman Persyaratan Kesehatan Pelayanan Sehat Pakai Air (SPA)*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementrian Pendidikan Nasional. 2011. *Standar Kompetensi Lulusan Spa Therapis*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan.

Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo. 1991. *Organizational Behavior (Second Edition)*. Boston : Richard D. Irwin, Inc.

Kinicki, Angelo and R. Kreitner, 2005, *Organizational Behavior Key concepts skills and best Practice*, Mc Graw-Hill, New York,

Kreitner, Robert, & Kinicki, Angelo. 2008. *Organizational Behavior (edisi ke-2)*. Boston : Richard D. Irwin, Inc.

Kusuma, R., & Trihardjanti, Ch. 2006. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Prganizational Citizenship Behavior Guru SMAN 1 Semarang. *Jurnal Manajemen Ekonomi*, 2(1), 67-76.

Landy, F. J., & Conte, J. M. 2010. *Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell.

Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior 10<sup>th</sup> Edition*. Irwin: McGraw-Hill.

Luthans, Fred. 2008. *Organizational Behavior 12<sup>th</sup> Edition*. Irwin: McGraw-Hill.

Mehboob, Farhan & Bhutto, Niaz A. 2012. Job Satisfaction as a Predictor of Organizational Citizenship Behavior A Study of Faculty Members at

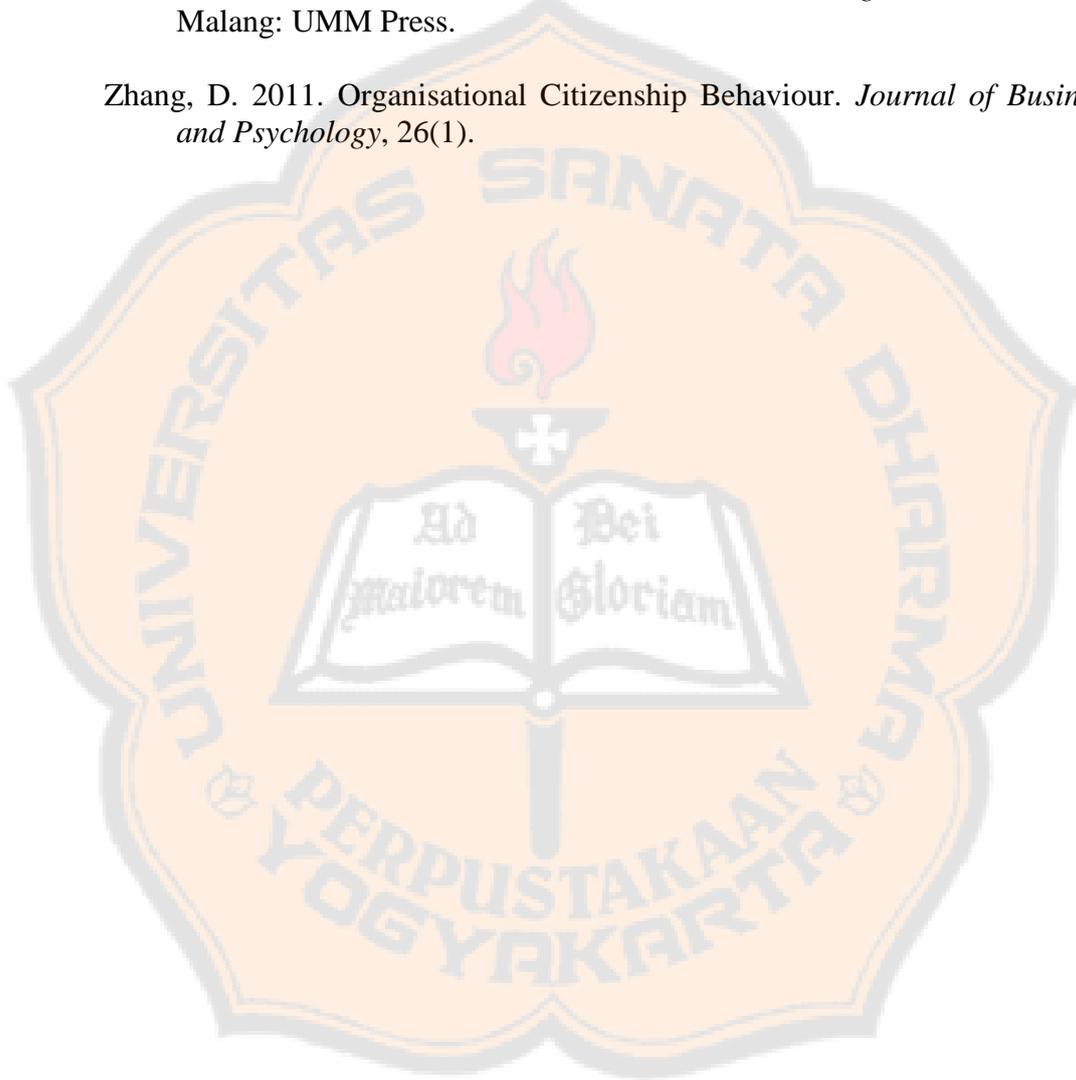
- Busness Institutes. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1447-1455.
- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. 2011. Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study at Higher Learning Institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149-165.
- Nasution, S. 2011. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Organ, D. W. 1983. Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Organ, D. W., & Ryan, K. 1995. A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Organ, Dennis W. 1997. Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 2006. *Organizational Citizenship Behavior It's Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 1997. Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performanze: A Review and Suggestion for Future Research. *Journal of Human Performance*, 10(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Parmadi, A. D. 2009. *Organizational Citizenship Behavior Ditinjau dari Motivasi Kerja pada Karyawan PT. Pasar Raya Sri Ratu Group*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Pramitasari, R. E. 2013. Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 01(2), 430-446.
- Quzwini, Muhammad. 2013. Organizational Citizenship Behavior Pada Pegawai Lapas Klas 1 Lowokwaru Malang. *Jurnal Online Psikologi*, 01(01), 133-142.

- Riggio, Ronald E. 2009. *Introduction to Industrial/Organizational Psychology 5<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Pearsin Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. 1993. *Organizational Behavior 6<sup>th</sup> Edition: Concepts, Controversies, & Applications*. New Jersey: prentice-Hall, Inc.
- Rowden, R. W. 2002. The Relationship Between Workplace Learning and Job Satisfaction in U.S. Small to Midsize Businesses. *Human Resource Development Quarterly*, 13(4), 407-425.
- Santoso, Agung. 2010. *Statistik Untuk Psikologi Dari Blog Menjadi Buku*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Smither, R. D. 1994. *The Psychology of Work and Human Performance (2<sup>nd</sup> Edition)*. New York : Harper Collins College Publishers.
- Soegandhi, V. M., Sutanto, E. M., & Setiawan, R. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jaktim. *Agora*, 1 (1), 1-12.
- Spector, P. E. 1996. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. USA: University of South Florida.
- Sumantri, S., & Pareke, F. Js. 2011. *Studi Tentang Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja Dosen pada PTN dan PTS Provinsi Bengkulu*. Bandung: Universitas Negeri Padjajaran.
- Sumarni, Murti. \_\_\_\_\_. *Pengaruh Organizational Commitment & Professional Commitmet Terhadap Organizational Citizenship Behavior*. Yogyakarta: Universitas PGRI.
- Swaminathan, S., & Jawahar, P. D. 2011. *A Study Of Job Satisfaction As A Predictor of Organizational Citizenship Behavior*. Naskah yang tidak diterbitkan, International Conference on Management (ICM) Proceeding.
- Triyanto, Agus, & Santosa, T. E. C. 2009. Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 7(4), 1-13.
- Van Deth, Jan W. (2009, April). *New Modes of Participation and Norms of Citizenship*. Makalah disajikan dalam pertemuan Professionalization and Individualized Collective Action: Analyzing New {articipatory Dimensions in Civil Society, Lisbon, Portugal.
- Wexley, K.N. & Yukl, G.A. 1992. *Organizational Behavior and Personel Psychology (terjemahan)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Winarsunu, T. 2006. *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.

Zhang, D. 2011. Organisational Citizenship Behaviour. *Journal of Business and Psychology*, 26(1).





# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1**  
**SKALA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TRY OUT 2**  
**SEBELUM SELEKSI ITEM**

**PETUNJUK Pengerjaan Skala A**

Bacalah setiap pernyataan dengan cermat dan teliti. Kemudian pilih jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan. Penggantian jawaban dapat dilakukan dengan cara member tanda sama dengan (=) pada jawaban pertama lalu berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dikehendaki.

Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah :

- SS : Sangat Setuju apabila pernyataan sangat sesuai dengan keadaan diri Anda
- S : Setuju apabila pernyataan sesuai dengan keadaan diri Anda
- TS : Tidak Setuju apabila pernyataan tidak sesuai dengan keadaan diri Anda
- STS : Sangat Tidak Sesuai apabila pernyataan sangat tidak sesuai dengan keadaan diri Anda.

Contoh cara menjawab :

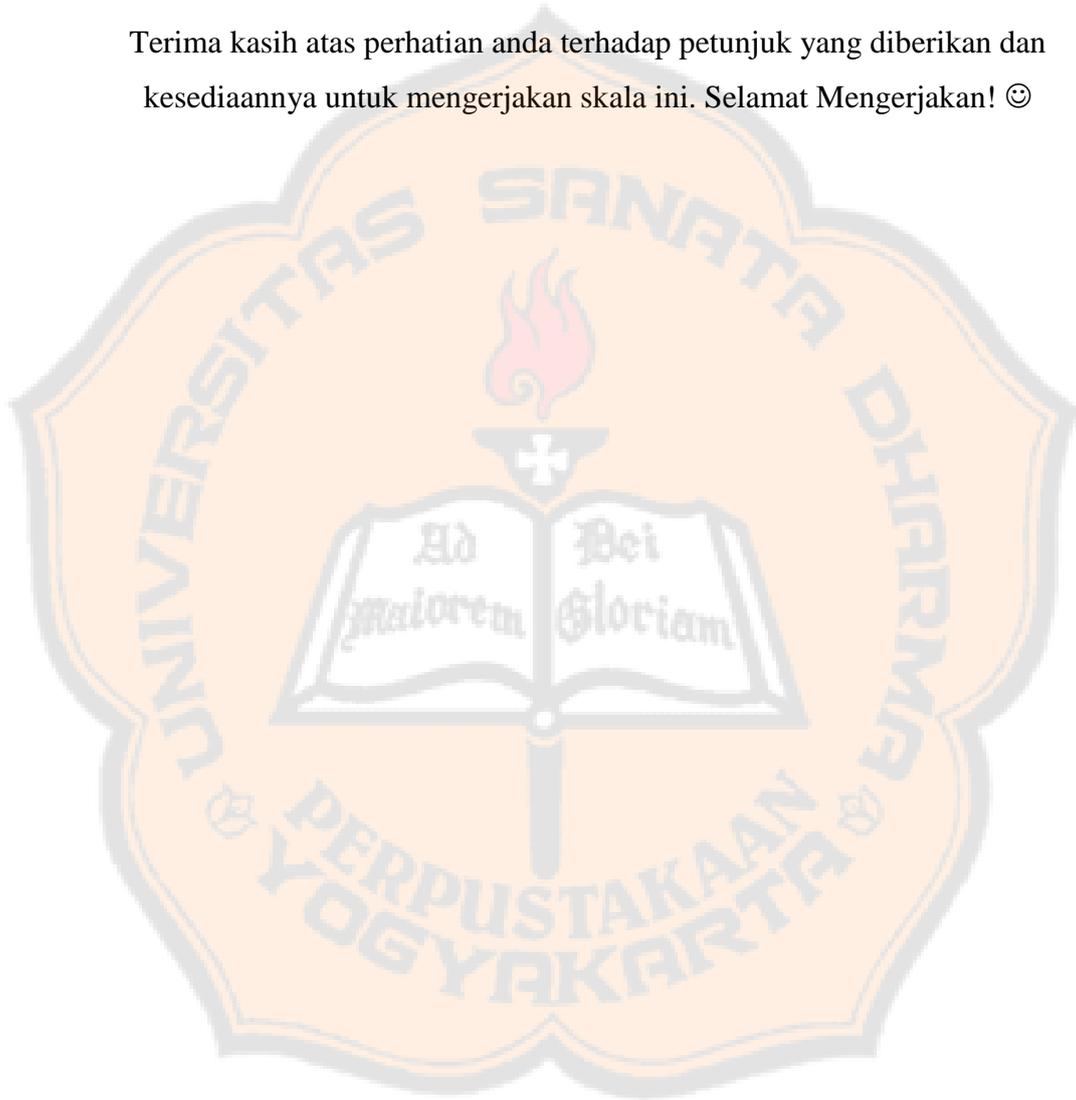
No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
1.	Saya makan nasi sehari 3 kali	STS	TS	S	SS

Contoh cara penggantian jawaban :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
1.	Saya makan nasi sehari 3 kali	STS	TS	S	SS

Dalam skala ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah. Oleh karena itu, jawablah secara jujur dan terbuka sesuai dengan keadaan diri Anda. Jawablah seluruh pernyataan dan jangan sampai ada yang terlewatkan satu pernyataan pun.

Terima kasih atas perhatian anda terhadap petunjuk yang diberikan dan kesediaannya untuk mengerjakan skala ini. Selamat Mengerjakan! ☺



**SKALA A**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
1.	Saya dengan senang hati membantu rekan kerja yang kesulitan dalam melakukan perawatan terhadap konsumen.	SS	S	TS	STS
2.	Setelah beristirahat, saya selalu kembali tepat waktu untuk melanjutkan pekerjaan saya.	SS	S	TS	STS
3.	Ketika saya menemukan kesalahan yang dilakukan organisasi, saya cenderung untuk bersikap protes.	SS	S	TS	STS
4.	Berkoordinasi dengan rekan kerja saya membuat saya senang.	SS	S	TS	STS
5.	Saya memberi saran kepada atasan tentang <i>treatment</i> spa terbaru.	SS	S	TS	STS
6.	Ketika rekan kerja berbuat salah saya lebih suka memendamnya sehingga tanpa sadar saya mengabaikan rekan kerja saya tersebut.	SS	S	TS	STS
7.	Saya berusaha memandang positif semua masalah yang timbul di perusahaan, sehingga tidak akan menimbulkan opini-opini negatif mengenai masalah tersebut.	SS	S	TS	STS
8.	Menurut saya, mengobrol dengan rekan kerja pada saat bekerja atau melaksanakan tugas merupakan hal yang biasa dan dapat dimaklumi.	SS	S	TS	STS
9.	Saya akan tetap berusaha sebaik mungkin menyelesaikan pekerjaan saya tanpa banyak mengeluh, sekalipun saranabekerja saya tidak memadai.	SS	S	TS	STS

10.	Saya lebih suka melakukan pekerjaan yang hanya menjadi tanggung jawab saya.	SS	S	TS	STS
11.	Saya lebih nyaman membicarakan kekurangan atasan atau rekan kerja di belakang mereka.	SS	S	TS	STS
12.	Menjelang jam tutup spa, saya mempersiapkan segala perlengkapan untuk melakukan perawatan tubuh yang dibutuhkan untuk hari berikutnya.	SS	S	TS	STS
13.	Menurut saya, memberi saran mengenai perusahaan hanya akan membuang waktu atau akan sia-sia.	SS	S	TS	STS
14.	Terkadang saya membicarakan gosip seputar tempat kerja dengan rekan kerja.	SS	S	TS	STS
15.	Ketika rekan kerja saya membutuhkan bantuan, saya selalu siap membantu.	SS	S	TS	STS
16.	Terkadang tamu harus menunggu lama karena saya sedang mempersiapkan ruangan dan alat-alat spa.	SS	S	TS	STS
17.	Saya kurang bisa memaklumi keterbatasan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan karyawan.	SS	S	TS	STS
18.	Berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menjalankan tugas merupakan kegiatan yang menyenangkan bagi saya.	SS	S	TS	STS
19.	Saya tidak terlalu memikirkan tentang kemajuan perusahaan.	SS	S	TS	STS
20.	Saya menaati semua peraturan dan kebijakan di tempat kerja bahkan ketika tidak ada yang memperhatikan.	SS	S	TS	STS
21.	Terkadang saya mengabaikan rekan kerja yang terlihat kesulitan dalam menyiapkan perawatan	SS	S	TS	STS

	untuk konsumen.				
22.	Ketika melakukan perawatan terhadap konsumen, saya akan menampilkan diri saya sebaik mungkin sebagai representatif dari tempat saya bekerja.	SS	S	TS	STS
23.	Saya jarang membantu rekan kerja saya karena saya harus menghemat tenaga saya untuk perawatan dengan pelanggan berikutnya.	SS	S	TS	STS
24.	Saya memaklumi segala keterbatasan tempat kerja.	SS	S	TS	STS
25.	Ketika rekan kerja saya harus beristirahat, sementara ada konsumen yang akan melakukan perawatan, maka saya akan senang hati menggantikannya.	SS	S	TS	STS
26.	Saya melakukan komplain atas peraturan yang dianggap merugikan karyawan.	SS	S	TS	STS
27.	Saya mempromosikan produk atau <i>treatment spa</i> terbaru kepada pihak luar (konsumen, teman, atau keluarga).	SS	S	TS	STS
28.	Terkadang saya mengeluhkan fasilitas perusahaan dan membicarakannya kepada rekan kerja saya.	SS	S	TS	STS
29.	Saya enggan mencari tahu tentang permasalahan yang dihadapi oleh rekan kerja.	SS	S	TS	STS
30.	Saya tidak pernah mengeluh tentang peraturan dan kebijakan tempat kerja.	SS	S	TS	STS
31.	Jika ada kebijakan baru dari atasan, saya langsung menyampaikannya kepada rekan kerja saya dan memastikan seluruh rekan kerja saya mengetahuinya.	SS	S	TS	STS

32.	Terkadang saya enggan membantu rekan kerja karena mereka juga jarang membantu saya	SS	S	TS	STS
33.	Saya terkadang melakukan hal yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan saya, seperti merawat anak di tempat kerja atau melakukan panggilan pribadi.	SS	S	TS	STS
34.	Jika saya memiliki masalah dengan rekan kerja saya akan langsung menyelesaikannya karena hal tersebut dapat menghambat kinerja saya.	SS	S	TS	STS
35.	Saya mendiskusikan tentang pengetahuan spa yang saya miliki kepada rekan kerja.	SS	S	TS	STS
36.	Ketika tiba-tiba atasan atau rekan kerja menelepon dan membutuhkan saya, saya akan segera membantu.	SS	S	TS	STS
37.	Terkadang saya membanding-bandingkan tempat saya bekerja dengan perusahaan lain yang sejenis.	SS	S	TS	STS
38.	Saya enggan berbagi informasi kepada rekan kerja ketika saya mendapat informasi dari atasan.	SS	S	TS	STS
39.	Saya memberikan kritik yang membangun kepada atasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan spa.	SS	S	TS	STS
40.	Saya selalu datang ke tempat kerja lebih awal untuk mempersiapkan keperluan untuk bekerja.	SS	S	TS	STS
41.	Saya beberapa kali datang terlambat.	SS	S	TS	STS
42.	Kebijakan atau peraturan di tempat kerja seringkali membuat saya marah pada atasan.	SS	S	TS	STS
43.	Saya bersedia dan tanpa terpaksa menggantikan rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja.	SS	S	TS	STS

44.	Membantu rekan kerja lain tidak memberi keuntungan bagi saya.	SS	S	TS	STS
45.	Ketika saya merasa hasil kerja kurang memuaskan, saya akan melakukan introspeksi diri.	SS	S	TS	STS
46.	Dalam bekerja saya lebih suka bekerja sendiri daripada harus berkoordinasi dengan rekan kerja saya.	SS	S	TS	STS
47.	Saya enggan memberikan masukan kepada atasan.	SS	S	TS	STS
48.	Saya dengan senang hati meluangkan waktu untuk berinteraksi lebih dengan rekan kerja.	SS	S	TS	STS
49.	Ketika ada teman yang bergosip, saya tidak menambah-nambahi.	SS	S	TS	STS
50.	Saya jarang mencari tahu tentang teknik-teknik spa terbaru.	SS	S	TS	STS

Silahkan periksa kembali jawaban Anda,  
jangan sampai ada yang terlewat.



**LAMPIRAN 2**  
**SKALA KEPUASAN KERJA TRY OUT 2**  
**SEBELUM SELEKSI ITEM**

**PETUNJUK Pengerjaan Skala B**

Bacalah setiap pernyataan dengan cermat dan teliti. Kemudian pilih jawaban dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan. Penggantian jawaban dapat dilakukan dengan cara member tanda sama dengan (=) pada jawaban pertama lalu berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dikehendaki.

Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah :

STP : Apabila Anda **Sangat Tidak Puas**

TP : Apabila Anda **Tidak Puas apabila**

P : Apabila Anda **Puas**

SP : Apabila Anda **Sangat Puas**

Contoh cara menjawab :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
1.	Fasilitas yang tersedia menunjang pekerjaan saya	STP	TP	P	SP

Contoh cara penggantian jawaban :

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
1.	Fasilitas yang tersedia menunjang pekerjaan saya	STP	TP	P	SP

Dalam skala ini, tidak ada jawaban yang benar atau salah. Oleh karena itu, jawablah secara jujur dan terbuka sesuai dengan keadaan diri Anda. Jawablah seluruh pernyataan dan jangan sampai ada yang terlewatkan satu pernyataan pun.

Terima kasih atas perhatian anda terhadap petunjuk yang diberikan dan kesediaannya untuk mengerjakan skala ini. Selamat Mengerjakan! ☺



**SKALA B**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
1.	Kesempatan melakukan pekerjaan yang lebih menantang.	SP	P	TP	STP
2.	Dukungan yang diberikan oleh atasan	SP	P	TP	STP
3.	Kepedulian rekan kerja ketika saya membutuhkan bantuan.	SP	P	TP	STP
4.	Keleluasaan ruang gerak di ruang tunggu karyawan	SP	P	TP	STP
5.	Sirkulasi udara di tempat kerja	SP	P	TP	STP
6.	Komunikasi dengan rekan kerja selama jam bekerja	SP	P	TP	STP
7.	Kemungkinan mendapatkan bonus selama masa bekerja.	SP	P	TP	STP
8.	Beban kerja yang diterima sesuai dengan standar operasional yang berlaku	SP	P	TP	STP
9.	Pengarahan yang diberikan oleh atasan	SP	P	TP	STP
10.	Komunikasi dengan rekan kerja di luar jam bekerja	SP	P	TP	STP
11.	Ketepatan waktu perusahaan dalam memberikan gaji.	SP	P	TP	STP
12.	Kepercayaan yang diberikan atasan kepada saya	SP	P	TP	STP
13.	Kesesuaian gaji dengan UMR.	SP	P	TP	STP
14.	Kesempatan untuk bercerita kepada rekan kerja mengenai pekerjaan	SP	P	TP	STP
15.	Kesempatan memperoleh tanggung jawab yang lebih besar.	SP	P	TP	STP

16.	Temperatur suhu di tempat saya bekerja	SP	P	TP	STP
17.	Kesempatan mendapatkan kenaikan gaji	SP	P	TP	STP
18.	Kemampuan atasan dalam membuat keputusan.	SP	P	TP	STP
19.	Perasaan yang saya miliki terhadap pekerjaan saya	SP	P	TP	STP
20.	Kepuasan saya terhadap gaji yang saya terima	SP	P	TP	STP
21.	Kepercayaan saya terhadap rekan kerja.	SP	P	TP	STP
22.	Kesempatan memberi masukan kepada atasan	SP	P	TP	STP
23.	Sistem pembagian tugas yang saya terima	SP	P	TP	STP
24.	Tingkat kebisingan di tempat kerja.	SP	P	TP	STP
25.	Kesesuaian gaji dengan beban kerja	SP	P	TP	STP
26.	Pengadaan ruang istirahat di tempat kerja	SP	P	TP	STP
27.	Cara teman saya dalam bekerja sama	SP	P	TP	STP
28.	Fasilitas yang disediakan di tempat saya bekerja seperti dapur atau telepon.	SP	P	TP	STP
29.	Kesesuaian jenis pekerjaan dengan latar belakang keahlian saya.	SP	P	TP	STP
30.	<i>Feedback</i> yang diberikan oleh atasan	SP	P	TP	STP

Periksa kembali jawaban Anda,  
jangan sampai ada yang terlewat.



LAMPIRAN 3

SKALA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

SETELAH SELEKSI ITEM

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya dengan senang hati membantu rekan kerja yang kesulitan dalam melakukan perawatan terhadap konsumen.	STS	TS	S	SS
2.	Setelah beristirahat, saya selalu kembali tepat waktu untuk melanjutkan pekerjaan saya.	STS	TS	S	SS
3.	Ketika saya menemukan kesalahan yang dilakukan organisasi, saya cenderung untuk bersikap protes.	STS	TS	S	SS
4.	Berkoordinasi dengan rekan kerja saya membuat saya senang.	STS	TS	S	SS
5.	Saya memberi saran kepada atasan tentang <i>treatment</i> spa terbaru.	STS	TS	S	SS
6.	Ketika rekan kerja berbuat salah saya lebih suka memendamnya sehingga tanpa sadar saya mengabaikan rekan kerja saya tersebut.	STS	TS	S	SS
7.	Saya berusaha memandang positif semua masalah yang timbul di perusahaan, sehingga tidak akan menimbulkan opini-opini negatif mengenai masalah tersebut.	STS	TS	S	SS
8.	Saya akan tetap berusaha sebaik mungkin menyelesaikan pekerjaan saya tanpa banyak mengeluh, sekalipun saranabekerja saya tidak memadai.	STS	TS	S	SS

9.	Saya lebih suka melakukan pekerjaan yang hanya menjadi tanggung jawab saya.	STS	TS	S	SS
10.	Saya lebih nyaman membicarakan kekurangan atasan atau rekan kerja di belakang mereka.	STS	TS	S	SS
11.	Menjelang jam tutup spa, saya mempersiapkan segala perlengkapan untuk melakukan perawatan tubuh yang dibutuhkan untuk hari berikutnya.	STS	TS	S	SS
12.	Menurut saya, memberi saran mengenai perusahaan hanya akan membuang waktu atau akan sia-sia.	STS	TS	S	SS
13.	Terkadang saya membicarakan gosip seputar tempat kerja dengan rekan kerja.	STS	TS	S	SS
14.	Ketika rekan kerja saya membutuhkan bantuan, saya selalu siap membantu.	STS	TS	S	SS
15.	Terkadang tamu harus menunggu lama karena saya sedang mempersiapkan ruangan dan alat-alat spa.	STS	TS	S	SS
16.	Saya kurang bisa memaklumi keterbatasan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan karyawan.	STS	TS	S	SS
17.	Berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menjalankan tugas merupakan kegiatan yang menyenangkan bagi saya.	STS	TS	S	SS
18.	Saya tidak terlalu memikirkan tentang kemajuan perusahaan.	STS	TS	S	SS
19.	Saya menaati semua peraturan dan kebijakan di tempat kerja bahkan ketika tidak ada yang memperhatikan.	STS	TS	S	SS

20.	Terkadang saya mengabaikan rekan kerja yang terlihat kesulitan dalam menyiapkan perawatan untuk konsumen.	STS	TS	S	SS
21.	Ketika melakukan perawatan terhadap konsumen, saya akan menampilkan diri saya sebaik mungkin sebagai representatif dari tempat saya bekerja.	STS	TS	S	SS
22.	Saya jarang membantu rekan kerja saya karena saya harus menghemat tenaga saya untuk perawatan dengan pelanggan berikutnya.	STS	TS	S	SS
23.	Saya memaklumi segala keterbatasan tempat kerja.	STS	TS	S	SS
24.	Ketika rekan kerja saya harus beristirahat, sementara ada konsumen yang akan melakukan perawatan, maka saya akan senang hati menggantikannya.	STS	TS	S	SS
25.	Saya melakukan komplain atas peraturan yang dianggap merugikan karyawan.	STS	TS	S	SS
26.	Saya mempromosikan produk atau <i>treatment</i> spa terbaru kepada pihak luar (konsumen, teman, atau keluarga).	STS	TS	S	SS
27.	Terkadang saya mengeluhkan fasilitas perusahaan dan membicarakannya kepada rekan kerja saya.	STS	TS	S	SS
28.	Saya enggan mencari tahu tentang permasalahan yang dihadapi oleh rekan kerja.	STS	TS	S	SS
29.	Saya tidak pernah mengeluh tentang peraturan dan kebijakan tempat kerja.	STS	TS	S	SS
30.	Saya enggan membantu menyiapkan minum	STS	TS	S	SS

	atau makanan bagi tamu karena bukan bagian dari <i>job desc</i> saya.				
31.	Saya terkadang melakukan hal yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan saya, seperti merawat anak di tempat kerja atau melakukan panggilan pribadi.	STS	TS	S	SS
32.	Jika saya memiliki masalah dengan rekan kerja saya akan langsung menyelesaikannya karena hal tersebut dapat menghambat kinerja saya.	STS	TS	S	SS
33.	Saya mendiskusikan tentang pengetahuan spa yang saya miliki kepada rekan kerja.	STS	TS	S	SS
34.	Terkadang saya membanding-bandingkan tempat saya bekerja dengan perusahaan lain yang sejenis.	STS	TS	S	SS
35.	Saya enggan berbagi informasi kepada rekan kerja ketika saya mendapat informasi dari atasan.	STS	TS	S	SS
36.	Saya memberikan kritik yang membangun kepada atasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan spa.	STS	TS	S	SS
37.	Saya selalu datang ke tempat kerja lebih awal untuk mempersiapkan keperluan untuk bekerja.	STS	TS	S	SS
38.	Saya beberapa kali datang terlambat.	STS	TS	S	SS
39.	Kebijakan atau peraturan di tempat kerja seringkali membuat saya marah pada atasan.	STS	TS	S	SS
40.	Saya bersedia dan tanpa terpaksa menggantikan rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja.	STS	TS	S	SS

41.	Membantu rekan kerja lain tidak memberi keuntungan bagi saya.	STS	TS	S	SS
42.	Dalam bekerja saya lebih suka bekerja sendiri daripada harus berkoordinasi dengan rekan kerja saya.	STS	TS	S	SS
43.	Saya enggan memberikan masukan kepada atasan.	STS	TS	S	SS
44.	Saya dengan senang hati meluangkan waktu untuk berinteraksi lebih dengan rekan kerja.	STS	TS	S	SS
45.	Ketika ada teman yang bergosip, saya tidak menambah-nambahi.	STS	TS	S	SS
46.	Saya jarang mencari tahu tentang teknik-teknik spa terbaru.	STS	TS	S	SS

Silahkan periksa kembali jawaban Anda,  
jangan sampai ada yang terlewati.



**LAMPIRAN 4**  
**SKALA KEPUASAN KERJA**  
**SETELAH SELEKSI ITEM**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Kesempatan melakukan pekerjaan yang lebih menantang.	STP	TP	P	SP
2.	Dukungan yang diberikan oleh atasan	STP	TP	P	SP
3.	Kepedulian rekan kerja ketika saya membutuhkan bantuan.	STP	TP	P	SP
4.	Sirkulasi udara di tempat kerja	STP	TP	P	SP
5.	Kemungkinan mendapatkan bonus selama masa bekerja.	STP	TP	P	SP
6.	Beban kerja yang diterima sesuai dengan standar operasional yang berlaku	STP	TP	P	SP
7.	Pengarahan yang diberikan oleh atasan	STP	TP	P	SP
8.	Komunikasi dengan rekan kerja di luar jam bekerja	STP	TP	P	SP
9.	Ketepatan waktu perusahaan dalam memberikan gaji.	STP	TP	P	SP
10.	Kepercayaan yang diberikan atasan kepada saya	STP	TP	P	SP
11.	Kesesuaian gaji dengan UMR.	STP	TP	P	SP
12.	Kesempatan untuk bercerita kepada rekan kerja mengenai pekerjaan	STP	TP	P	SP
13.	Kesempatan memperoleh tanggung jawab yang lebih besar.	STP	TP	P	SP
14.	Temperatur suhu di tempat saya bekerja	STP	TP	P	SP
15.	Kesempatan mendapatkan kenaikan gaji	STP	TP	P	SP
16.	Kemampuan atasan dalam membuat keputusan.	STP	TP	P	SP

17.	Perasaan yang saya miliki terhadap pekerjaan saya	STP	TP	P	SP
18.	Kepuasan saya terhadap gaji yang saya terima	STP	TP	P	SP
19.	Kepercayaan saya terhadap rekan kerja.	STP	TP	P	SP
20.	Kesempatan memberi masukan kepada atasan	STP	TP	P	SP
21.	Sistem pembagian tugas yang saya terima	STP	TP	P	SP
22.	Tingkat kebisingan di tempat kerja.	STP	TP	P	SP
23.	Kesesuaian gaji dengan beban kerja	STP	TP	P	SP
24.	Pengadaan ruang istirahat di tempat kerja	STP	TP	P	SP
25.	Cara teman saya dalam bekerja sama	STP	TP	P	SP
26.	Fasilitas yang disediakan di tempat saya bekerja seperti dapur atau telepon.	STP	TP	P	SP
27.	Kesesuaian jenis pekerjaan dengan latar belakang keahlian saya.	STP	TP	P	SP
28.	<i>Feedback</i> yang diberikan oleh atasan	STP	TP	P	SP

Periksa kembali jawaban Anda,  
jangan sampai ada yang terlewat! ☺

LAMPIRAN 5

DATA SKOR SUBJEK

SKALA KEPUASAN KERJA

No	Subjek	Usia	Lama Bekerja	item1	item2	item3	item4	item5
1	TY	27	3	2	2	2	3	1
2	AR	23	2	3	3	3	3	2
3	DW	24	1,5	2	3	3	3	2
4	AW	27	4,5	3	3	4	4	2
5	BN	22	2,5	2	2	3	3	1
6	WA	21	3	2	2	3	3	1
7	TK	24	3	3	2	2	3	1
8	SA	26	3	3	3	4	4	3
9	RS	27	2	3	3	3	3	2
10	LK	20	2	3	3	3	3	2
11	SH	30	5	2	2	3	2	1
12	RS	21	1,5	2	2	2	3	3
13	EK	24	3	1	1	4	1	1
14	VH	23	2	2	2	3	2	2
15	CY	26	3	2	3	2	3	1
16	ID	25	3	2	2	2	3	1
17	IP	30	5	3	2	3	3	2
18	MY	32	5	2	2	2	3	1
19	LT	24	2	2	2	2	3	1
20	SL	25	3	3	2	2	3	2
21	GR	23	4	2	1	2	3	2
22	TS	23	2	2	2	2	2	2
23	AA	22	2	2	2	2	2	2
24	SW	24	4	1	1	1	1	1
25	MM	27	4	2	2	3	3	2
26	TW	23	2,5	3	2	3	4	1
27	YS	26	3	2	2	2	3	2
28	AC	20	1,5	2	1	3	3	1
29	PL	22	2,5	2	2	3	3	1
30	LC	23	3,5	2	2	3	3	1
31	NB	25	4	2	2	3	3	1
32	TS	24	2,5	1	1	4	4	1

33	<b>VU</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	2	2	3	3	1
34	<b>ML</b>	<b>22</b>	<b>1,5</b>	2	2	2	2	2
35	<b>OC</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	3	3	3	3	1
36	<b>AN</b>	<b>24</b>	<b>1,5</b>	2	2	2	3	1
37	<b>DG</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	2	2	3	3	2
38	<b>WT</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	2	2	2	3	2
39	<b>AA</b>	<b>23</b>	<b>1,5</b>	1	2	3	3	1
40	<b>ML</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	4	3	3	3	1
41	<b>WR</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	2	4	4	3	3
42	<b>RN</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	3	3	3	3	2
43	<b>NS</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	2	3	4	3	3
44	<b>MW</b>	<b>25</b>	<b>1,5</b>	2	2	3	2	2
45	<b>NN</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	2	2	3	3	2
46	<b>TS</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	2	3	3	3	2
47	<b>KL</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	2	2	3	3	2
48	<b>YA</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	3	3	3	2	2
49	<b>MN</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	2	2	2	3	2
50	<b>MA</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	3	3	3	2	2
51	<b>AW</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	2	3	4	3	3
52	<b>BG</b>	<b>23</b>	<b>2,5</b>	2	2	3	3	2
53	<b>NZ</b>	<b>20</b>	<b>1,5</b>	3	2	2	3	2
54	<b>TD</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	3	2	3	3	2
55	<b>SN</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	3	3	4	3	3
56	<b>LS</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	2	3	2	2	2
57	<b>RP</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	2	2	2	3	2
58	<b>AR</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	3	3	4	3	2
59	<b>KT</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	2	2	2	3	2
60	<b>RW</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	2	4	4	3	3
61	<b>BA</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	3	3	4	4	3

item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13
2	2	3	1	2	1	3	3
3	3	3	3	3	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	4	3	3	3	4	2
2	2	3	3	2	1	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3
2	2	3	3	3	1	3	3
3	2	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	4	2	2	2	4	3
3	2	3	3	2	2	3	2
1	4	4	1	1	1	4	1
2	2	3	3	2	2	2	2
2	2	3	3	2	1	3	2
2	2	3	3	2	1	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	1	2	2
1	2	3	3	2	1	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	2	2	3	2
2	2	4	2	3	1	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	3	2
2	2	3	2	2	1	3	2
2	2	2	1	2	1	3	2
2	2	3	2	2	1	3	3
1	1	4	1	1	1	4	1
2	2	3	2	2	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	2	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2
1	1	3	1	1	2	1	1
2	1	3	1	2	2	2	2

4	3	3	3	3	3	4	2
3	4	4	4	4	4	4	2
3	3	3	4	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	2
3	2	3	3	2	3	3	2
3	2	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	2
2	2	3	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	1	3	2
2	3	3	2	3	2	3	3
3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2
3	2	2	3	3	1	3	2
3	4	3	3	3	4	2	3
3	2	3	3	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	4	3	4	3	2
2	2	3	2	2	1	3	2
3	4	4	4	4	4	4	2
3	2	4	4	3	4	4	3

item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21
3	1	2	1	1	3	2	3
3	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	2	3
3	2	2	3	2	3	3	3
2	2	2	2	1	3	2	3
3	1	2	2	1	3	2	3
4	2	2	4	4	4	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	2	3	3	3
3	1	2	2	1	3	2	2
3	2	3	2	1	3	3	3
4	1	4	1	1	4	4	1
2	2	2	2	2	3	2	3
3	2	2	2	2	3	2	2
3	1	3	3	1	3	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2
3	1	2	2	2	3	2	3
3	1	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	2	1	2	2	2
3	1	2	3	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2
3	2	1	2	1	3	2	2
3	1	2	2	2	3	1	3
3	2	2	3	2	3	2	3
1	1	1	1	1	4	1	1
3	1	2	2	1	3	2	3
3	2	2	2	2	3	2	3
2	2	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	1	1	1	3	2	3
2	3	1	2	1	3	2	2

2	2	2	3	4	4	1	4
4	2	3	3	4	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	2	3
3	2	2	3	3	3	2	3
3	2	2	3	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3
3	1	2	1	1	3	2	2
3	2	3	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	3	2	3
3	2	2	2	2	3	2	2
3	1	3	2	1	2	2	3
2	3	3	3	4	2	3	3
3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	3	2	3
3	2	3	4	4	4	3	3
3	1	2	1	1	3	2	2
4	2	3	3	4	3	3	3
4	2	2	4	4	4	3	3

item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	Skor Total
3	1	2	2	3	2	1	57
3	2	3	3	3	3	3	80
3	3	3	3	3	3	3	80
3	3	3	3	3	2	2	81
3	2	3	3	3	3	3	71
3	2	4	3	4	3	2	69
3	1	2	3	3	2	2	64
2	3	3	4	3	3	3	91
3	3	3	3	3	3	3	80
3	3	3	3	3	3	3	80
3	2	2	3	2	2	2	63
3	2	3	3	3	3	2	71
4	1	4	4	4	4	1	67
3	2	3	3	3	3	3	67
3	2	3	3	3	2	2	65
1	1	2	3	2	2	2	58
3	2	3	3	2	2	2	66
3	2	3	3	3	2	2	62
3	2	3	3	2	2	2	61
3	2	2	3	2	2	2	64
3	2	2	3	3	2	2	60
2	2	2	2	2	2	2	56
2	2	3	3	2	2	2	58
1	1	1	1	1	1	1	28
3	1	2	2	3	2	2	60
3	1	1	3	2	3	3	67
3	2	2	2	2	2	2	58
3	2	2	3	2	2	2	62
3	1	2	3	2	3	2	60
3	2	3	3	3	3	2	62
3	1	2	3	2	3	2	65
1	1	1	4	1	1	1	46
3	2	2	3	2	2	2	63
3	2	3	3	3	3	2	64
3	2	3	3	3	3	3	76
3	2	2	2	3	2	2	59
2	2	2	2	2	2	2	59
3	2	3	3	3	2	2	57
3	1	2	3	2	3	2	57

3	3	4	4	4	2	1	82
3	4	4	4	3	3	3	94
3	3	3	3	3	3	3	83
3	3	3	4	3	3	3	83
3	3	3	3	3	3	2	73
3	3	3	3	3	3	2	74
3	2	3	3	3	3	2	72
3	2	3	2	3	3	2	67
3	3	3	3	3	3	3	81
3	1	3	3	3	2	2	60
3	2	3	3	3	3	3	72
3	3	3	4	3	3	3	84
3	1	3	3	3	3	3	74
3	1	3	2	2	2	2	64
3	2	3	3	2	2	2	66
3	3	4	3	3	3	3	86
3	1	2	2	2	2	2	64
2	1	2	3	3	2	2	60
3	3	4	4	3	3	3	90
3	1	3	3	3	2	2	60
3	4	4	4	3	3	3	94
2	3	3	4	3	3	3	91

LAMPIRAN 6

DATA SKOR SUBJEK

SKALA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

No	Subjek	Usia	Lama Bekerja	item1	item2	item3	item4	item5
1	TY	27	3	3	2	2	3	2
2	AR	23	2	3	3	3	1	3
3	DW	24	1,5	3	4	4	4	2
4	AW	27	4,5	4	3	1	2	3
5	BN	22	2,5	3	2	2	2	2
6	WA	21	3	3	3	2	3	2
7	TK	24	3	3	2	2	3	2
8	SA	26	3	4	4	1	2	3
9	RS	27	2	3	3	3	3	2
10	LK	20	2	3	3	3	4	2
11	SH	30	5	3	2	2	4	2
12	RS	21	1,5	3	2	2	3	2
13	EK	24	3	3	2	2	4	2
14	VH	23	2	3	2	3	1	2
15	CY	26	3	2	2	2	3	2
16	ID	25	3	3	2	2	3	2
17	IP	30	5	2	2	2	2	2
18	MY	28	5	2	2	2	3	2
19	LT	24	2	3	2	2	3	3
20	SL	25	3	3	3	2	3	2
21	GR	23	4	2	2	2	2	2
22	TS	23	2	3	3	2	4	2
23	AA	22	2	2	2	2	3	2
24	SW	24	4	3	3	2	3	1
25	MM	27	4	2	3	2	4	2
26	TW	23	2,5	2	2	2	3	2
27	YS	26	3	3	3	2	3	2
28	AC	20	1,5	3	2	2	2	2
29	PL	22	2,5	3	2	2	4	3
30	LC	23	3,5	3	2	2	4	2
31	NB	25	4	3	2	2	3	2
32	TS	24	2,5	3	2	2	3	2

33	<b>VU</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	3	2	2	4	1
34	<b>ML</b>	<b>22</b>	<b>1,5</b>	2	2	2	3	2
35	<b>OC</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	3	2	2	3	2
36	<b>AN</b>	<b>24</b>	<b>1,5</b>	4	1	1	2	1
37	<b>DG</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	2	2	2	2	1
38	<b>WT</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	3	3	2	3	2
39	<b>AA</b>	<b>23</b>	<b>1,5</b>	4	4	1	2	3
40	<b>ML</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	3	3	3	3	2
41	<b>WR</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	3	4	2	4	3
42	<b>RN</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	3	3	2	3	2
43	<b>NS</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	4	4	2	4	3
44	<b>MW</b>	<b>25</b>	<b>1,5</b>	3	3	2	3	3
45	<b>NN</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	4	3	2	4	3
46	<b>TS</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	3	3	2	3	2
47	<b>KL</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	3	2	2	3	2
48	<b>YA</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	4	4	2	4	3
49	<b>MN</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	2	2	2	3	2
50	<b>MA</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	3	2	2	3	2
51	<b>AW</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	3	4	2	3	3
52	<b>BG</b>	<b>23</b>	<b>2,5</b>	3	3	3	3	3
53	<b>NZ</b>	<b>20</b>	<b>1,5</b>	3	3	2	3	3
54	<b>TD</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	3	2	3	3	2
55	<b>SN</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	3	3	3	4	3
56	<b>LS</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	3	2	2	3	2
57	<b>RP</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	2	2	2	2	2
58	<b>AR</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	4	4	2	4	3
59	<b>KT</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	3	4	2	4	3
60	<b>RW</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	3	2	3	1	2
61	<b>BA</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	3	4	2	3	3

item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13
1	3	3	1	1	1	2	1
2	3	3	2	3	2	1	2
2	4	3	2	3	3	1	2
3	3	4	1	2	4	3	2
2	3	3	2	2	2	2	2
2	3	3	2	1	2	2	2
1	2	2	1	1	2	2	2
4	3	4	2	2	2	3	2
3	3	4	2	3	3	2	2
2	3	3	3	3	2	4	3
2	3	3	2	2	2	2	2
2	3	3	2	2	2	1	2
1	3	2	1	2	2	3	1
2	3	3	2	1	2	2	1
1	2	2	1	1	2	4	1
2	3	2	2	2	2	2	2
1	3	3	1	1	2	1	1
1	2	3	2	2	2	3	1
1	2	2	1	2	2	1	1
2	3	3	2	2	2	4	2
1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	3	2	2	2	3	2
1	3	3	2	2	2	1	2
2	3	3	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	3	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	2	2
1	3	3	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	2
1	3	2	1	1	1	3	1
2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	3	2
1	4	4	1	1	1	3	1
2	3	2	2	2	2	3	1
2	3	2	3	2	2	2	3
4	3	2	4	2	2	2	3

3	3	2	4	2	3	3	2
4	3	4	2	3	2	3	2
2	3	3	2	3	2	2	2
3	3	4	1	2	3	2	2
3	3	3	1	3	3	3	2
2	3	4	1	2	2	3	2
3	3	3	2	3	2	2	2
2	2	3	1	1	2	1	2
3	3	3	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	2	2
2	3	3	2	2	3	2	2
3	3	4	2	2	3	3	2
3	3	3	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	2	2
2	3	3	2	2	2	2	2
2	3	3	2	2	2	3	2
2	3	3	2	2	2	2	2
2	2	2	1	1	2	2	2
2	4	4	1	2	3	2	1
4	3	4	2	3	2	3	2
2	3	3	2	1	2	2	1
3	3	4	2	2	3	3	2

item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21
2	2	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	2	4	4	4
3	2	3	3	2	3	2	3
3	2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	2	2	2	2	3
4	4	3	4	3	3	3	4
3	3	2	3	3	4	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	2	3	2	2	3	3
3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	1	3
3	2	3	3	2	3	1	3
2	2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	2	3
2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3	3
3	2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	3	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	1	3	1	2
2	2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	3	1	2	1	3
2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	3	3	2	2	2	3
1	1	1	4	1	1	1	4
2	2	1	3	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	3	2	2	1	3
4	1	1	4	1	1	1	1
3	2	2	3	2	2	1	2
2	2	2	2	3	2	2	2
2	4	4	3	4	3	3	3



item22	item23	item24	item25	item26	item27	item28	item29
1	2	2	2	2	2	1	2
3	3	3	2	4	3	2	3
3	3	3	2	3	1	2	3
3	3	3	2	4	3	1	3
3	3	3	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	2	2	3	2	2
3	3	3	2	4	2	3	2
3	3	3	2	4	2	2	3
2	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	2	3	3	2	2
1	2	2	2	3	1	2	2
1	2	2	2	3	4	1	2
1	3	3	2	3	2	2	3
2	2	2	2	3	1	2	2
2	2	2	2	3	3	2	2
1	2	2	2	2	1	2	2
1	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	3	1	2	2
1	2	2	2	3	1	2	2
1	2	2	2	3	1	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2
2	2	2	2	3	3	2	2
2	2	3	2	2	1	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2
1	2	2	2	3	3	2	2
1	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	2	3	3	2	2
1	1	1	1	4	3	1	1
1	2	2	2	2	3	2	2
1	2	2	2	2	3	2	2
1	2	2	2	3	2	2	2
4	1	1	1	4	2	1	1
1	2	2	2	2	2	2	3
3	2	2	2	2	3	2	2
4	3	3	3	2	4	2	3

3	3	3	3	2	4	2	2
3	3	3	1	3	2	3	2
3	3	3	2	3	2	2	2
3	3	3	2	3	2	2	3
2	3	3	2	3	2	2	2
2	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	2	3	2	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	2	2	2
1	2	2	3	3	2	2	1
2	2	2	2	3	2	3	2
3	3	3	2	3	2	2	2
2	3	3	2	3	2	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2
2	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	2	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2
4	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	1	3	2	3	2
1	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	2	3	2	2	2

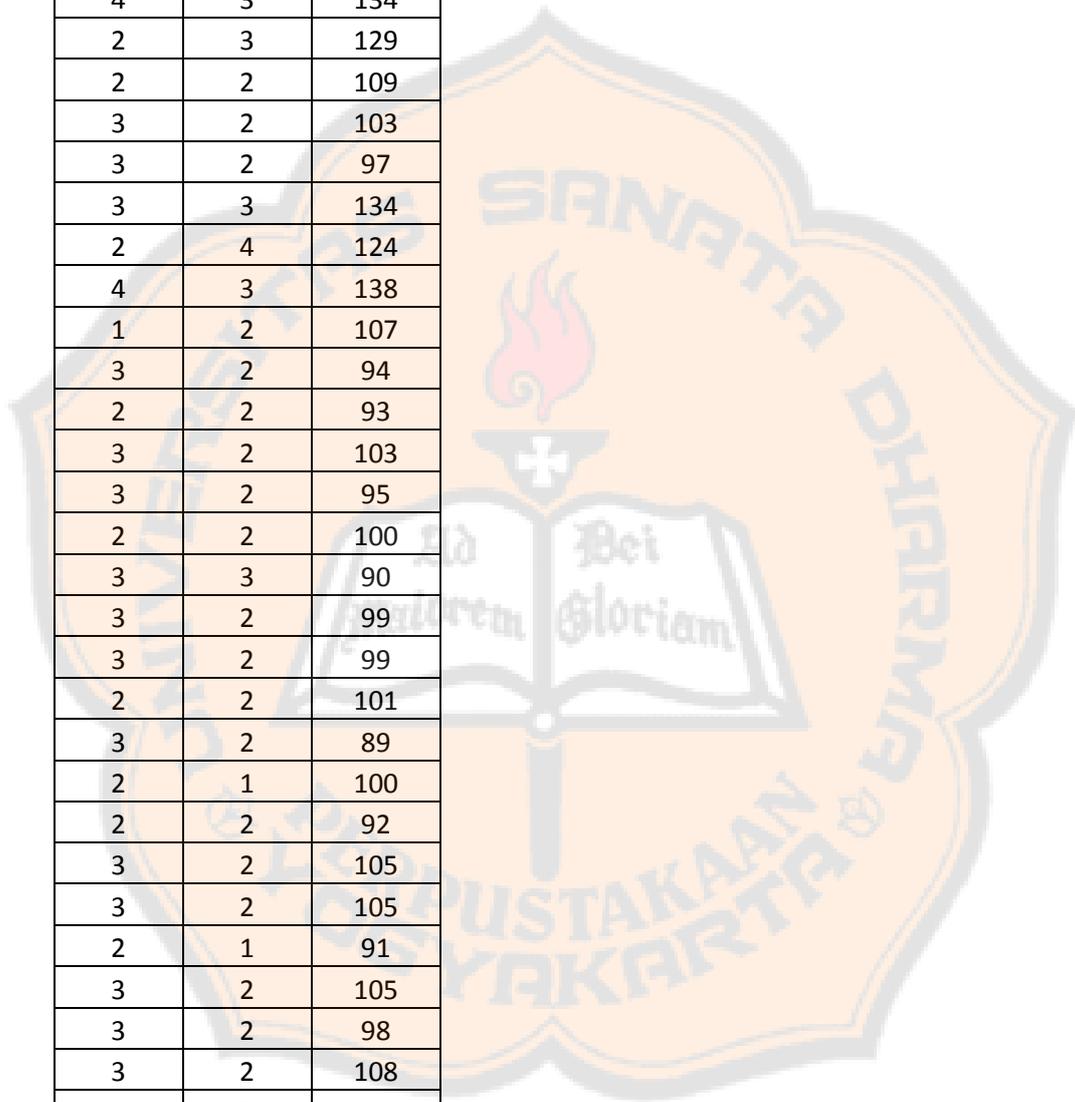
item30	item31	item32	item33	item34	item35	item36	item37
2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	3	2	2	3	3
1	3	4	3	2	4	3	3
3	3	4	3	1	2	3	3
2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	2	1	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2
2	4	4	3	2	2	3	3
2	3	4	3	2	2	2	3
4	2	3	3	3	4	3	3
1	2	3	3	2	2	3	2
1	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	1	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2
1	2	3	2	2	1	2	2
1	2	2	2	1	3	2	2
3	2	3	1	1	3	2	2
1	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	2	1	3	2	2
4	2	3	3	2	3	2	2
3	2	2	2	2	3	2	2
3	2	3	2	1	2	2	2
2	1	1	1	1	3	1	1
2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	1	4	2	2
3	2	2	2	1	3	2	2
3	1	1	1	1	2	1	1
3	1	2	2	1	3	1	2
2	3	3	2	2	2	3	2
2	2	2	4	4	3	2	2

3	2	2	3	4	3	2	2
2	3	3	3	2	3	3	3
2	4	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	2	2	3	3
1	2	2	2	1	2	2	2
3	2	3	3	2	3	3	3
2	1	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	1	3	2	2
2	3	4	3	2	3	3	3
3	2	2	2	2	3	2	3
2	2	2	2	3	3	2	3
2	1	3	2	1	3	2	2
2	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	1	2	2	2
1	1	2	2	1	3	4	3
3	3	4	3	2	4	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	3	2	3	3	3

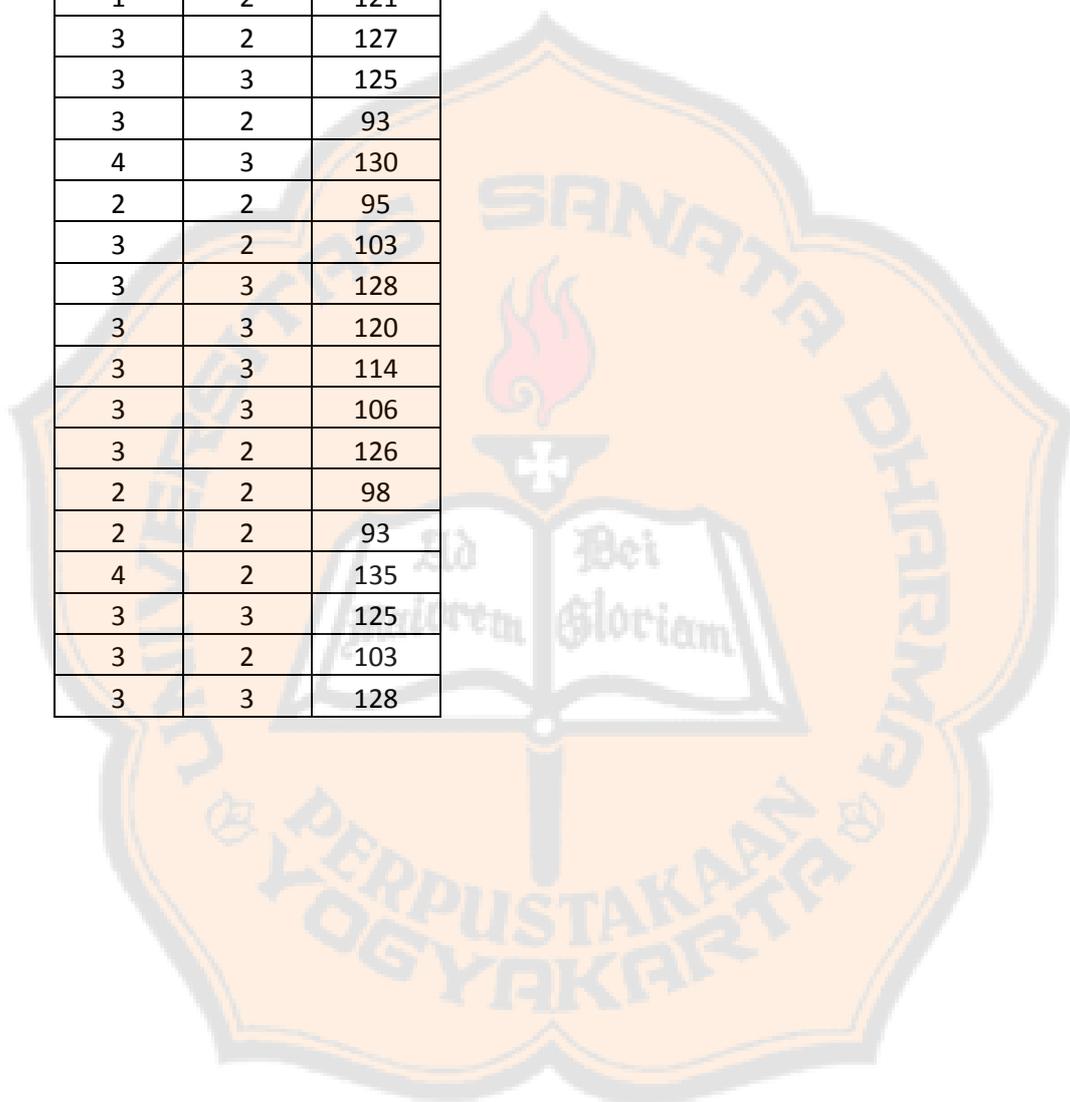
item38	item39	item40	item41	item42	item43	item44
2	1	2	2	2	1	3
2	2	3	3	3	3	1
3	2	3	4	3	3	4
2	3	3	3	2	3	3
2	3	3	2	3	2	3
2	2	2	3	3	2	3
2	2	2	3	2	2	2
3	2	4	2	2	3	3
2	2	3	2	2	2	2
2	3	3	4	3	3	4
2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	1	2	2	2
1	2	2	1	2	2	3
2	3	2	2	2	2	3
1	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	1	2	2	4
2	2	2	3	1	1	3
2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	2	2	3
3	2	3	1	2	2	3
1	2	2	2	1	2	3
2	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	1	2	4
2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	2	1	1	3
2	2	3	2	2	2	3
3	2	2	3	2	2	4
2	2	2	2	1	2	4
1	1	1	3	1	1	3
3	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3
2	3	3	3	2	4	2

2	2	3	2	2	3	2
1	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	2	3
2	2	3	3	2	3	4
2	2	2	3	2	3	3
3	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	3	2
1	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	3	3
3	3	3	3	2	2	4
3	3	2	3	2	2	3
3	2	2	2	2	2	3
2	3	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	3	2
2	2	3	3	2	2	4
1	2	2	3	1	2	3
2	3	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	3	3

item45	item46	Skor Total
2	4	92
2	3	128
4	3	134
2	3	129
2	2	109
3	2	103
3	2	97
3	3	134
2	4	124
4	3	138
1	2	107
3	2	94
2	2	93
3	2	103
3	2	95
2	2	100
3	3	90
3	2	99
3	2	99
2	2	101
3	2	89
2	1	100
2	2	92
3	2	105
3	2	105
2	1	91
3	2	105
3	2	98
3	2	108
4	2	104
3	3	105
3	2	78
3	1	96
4	2	100
3	2	99
3	1	80
2	1	93
3	2	106
3	2	131



2	2	122
3	3	125
3	3	120
3	3	131
1	2	121
3	2	127
3	3	125
3	2	93
4	3	130
2	2	95
3	2	103
3	3	128
3	3	120
3	3	114
3	3	106
3	2	126
2	2	98
2	2	93
4	2	135
3	3	125
3	2	103
3	3	128



LAMPIRAN 7

UJI RELIABILITAS

SKALA KEPUASAN KERJA

1. Try Out 1 Sebelum Seleksi Item

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	68.0541	119.330	.659	.931
item2	68.1622	118.195	.719	.931
item3	67.5676	119.141	.530	.933
item4	67.7027	123.826	.250	.936
item5	67.3784	121.242	.415	.934
item6	67.4054	122.414	.351	.935
item7	68.7297	122.703	.356	.935
item8	68.1081	118.377	.718	.931
item9	68.0811	119.799	.640	.932
item10	67.3243	119.892	.502	.933
item11	67.8919	116.432	.668	.931
item12	68.0811	118.521	.749	.931
item13	68.4595	117.977	.571	.932

item14	67.4324	118.863	.524	.933
item15	68.0541	123.219	.341	.935
item16	67.5405	119.422	.554	.933
item17	68.5946	123.303	.402	.934
item18	68.0811	120.521	.528	.933
item19	68.0270	116.583	.745	.930
item20	68.4324	117.641	.603	.932
item21	67.4054	120.414	.536	.933
item22	68.1081	120.266	.565	.932
item23	67.8108	118.491	.635	.932
item24	67.4865	121.312	.434	.934
item25	68.3784	119.131	.605	.932
item26	67.7568	118.523	.553	.933
item27	67.3784	120.686	.531	.933
item28	67.6757	119.114	.550	.933
item29	67.8378	118.529	.636	.932
item30	68.1081	118.432	.713	.931

## 2. Try Out 2 Sebelum Seleksi Item

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	68.0750	118.430	.670	.925
item2	68.1750	118.558	.731	.924

item3	67.6000	119.887	.522	.927
item4	67.6750	125.046	.187	.931
item5	67.4000	122.195	.397	.928
item6	67.5000	123.385	.286	.930
item7	68.7750	122.974	.398	.928
item8	68.1250	117.599	.715	.924
item9	68.1500	119.310	.651	.925
item10	67.3500	120.951	.480	.927
item11	67.9750	116.230	.671	.924
item12	68.1250	118.522	.749	.924
item13	68.4500	118.356	.578	.926
item14	67.5000	118.103	.550	.926
item15	68.1250	123.702	.331	.929
item16	67.5750	121.379	.427	.928
item17	68.5750	124.558	.302	.929
item18	68.1750	120.815	.510	.927
item19	68.0750	116.738	.748	.924
item20	68.4500	116.510	.635	.925
item21	67.4000	120.605	.550	.926
item22	68.1750	122.199	.441	.927
item23	67.8000	118.421	.638	.925
item24	67.5000	122.256	.414	.928
item25	68.4000	119.015	.628	.925
item26	67.7500	118.449	.569	.926
item27	67.3750	120.856	.547	.926
item28	67.6750	118.994	.570	.926
item29	67.8750	120.163	.558	.926
item30	68.1750	120.507	.575	.926

3. *Try Out 2* Setelah Seleksi Item

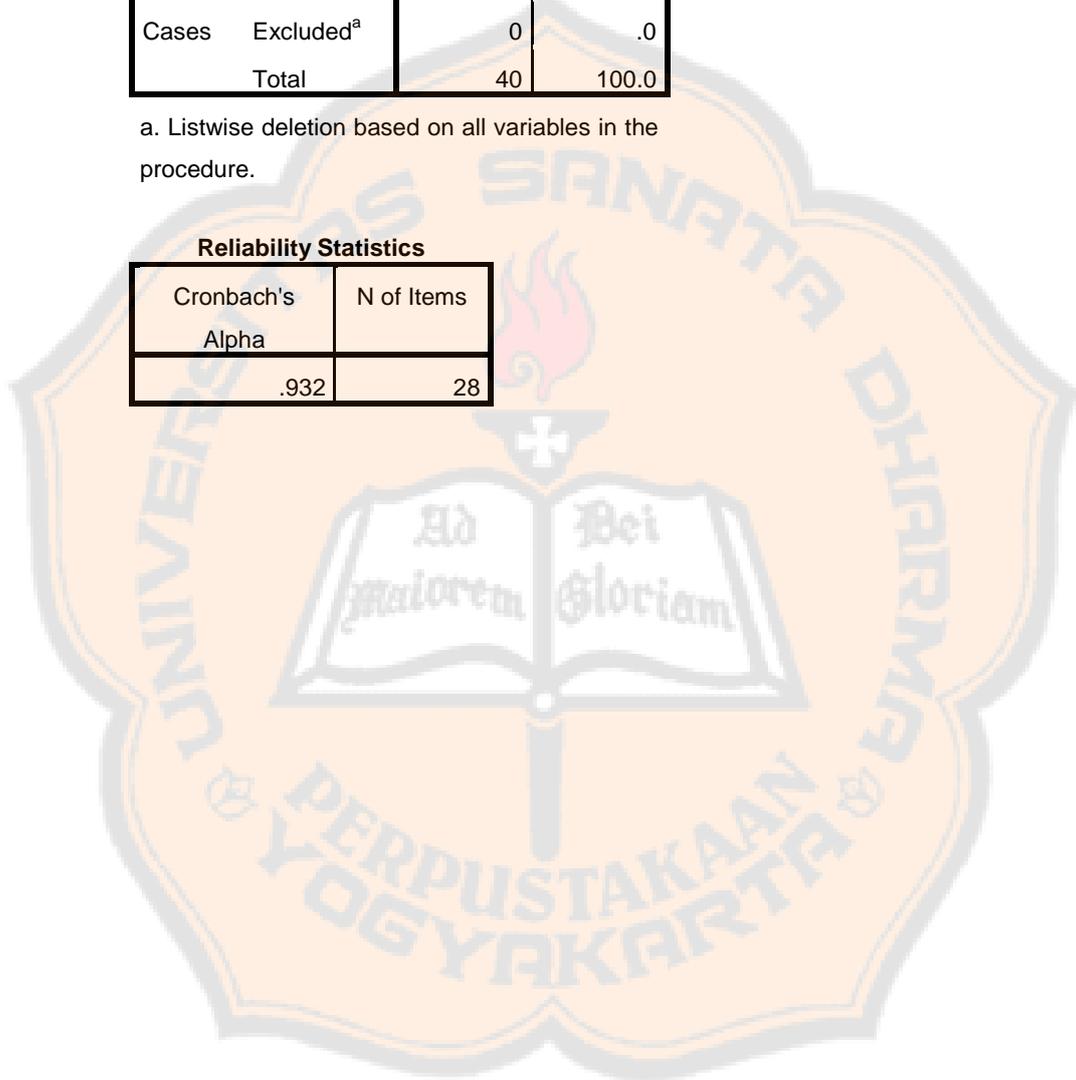
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	28



LAMPIRAN 8

UJI RELIABILITAS

SKALA ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

1. Try Out 1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	37	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	37	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	109.9459	202.997	.432	.938
item2	110.4324	196.586	.740	.936
item3	110.7027	205.048	.305	.939
item4	109.8649	205.176	.297	.939
item5	110.7568	204.078	.406	.939
item6	110.9730	196.471	.670	.937
item7	109.9730	204.916	.332	.939
item8	110.1081	207.599	.147	.940
item9	110.0541	199.053	.579	.937
item10	111.0000	204.389	.401	.939
item11	110.8919	199.988	.612	.937
item12	110.7568	201.856	.565	.938
item13	111.1081	210.432	-.039	.941

item14	111.0811	201.077	.595	.937
item15	110.2432	199.300	.567	.937
item16	110.6216	198.408	.731	.937
item17	110.6216	199.631	.651	.937
item18	110.0000	204.667	.306	.939
item19	110.7027	198.381	.679	.937
item20	110.4865	194.757	.759	.936
item21	110.8919	192.766	.711	.936
item22	109.7838	202.563	.439	.938
item23	111.0000	196.056	.557	.938
item24	110.5405	197.866	.775	.936
item25	110.5676	197.419	.827	.936
item26	110.7838	205.841	.436	.939
item27	109.9730	202.471	.359	.939
item28	110.6486	209.068	.059	.940
item29	110.8649	204.565	.433	.938
item30	110.6486	201.123	.643	.937
item31	110.6486	209.123	.046	.941
item32	110.7027	208.992	.052	.941
item33	110.7297	197.758	.744	.936
item34	110.3243	191.336	.817	.935
item35	110.6486	198.123	.777	.936
item36	109.6486	210.568	-.057	.940
item37	111.2432	202.245	.477	.938
item38	110.2162	212.896	-.162	.943
item39	110.7027	198.937	.786	.936
item40	110.6757	198.781	.861	.936
item41	110.7297	203.647	.374	.939
item42	110.7297	203.703	.464	.938
item43	110.5405	196.866	.770	.936
item44	110.9459	205.664	.293	.939
item45	110.0541	203.997	.285	.940
item46	110.8108	200.602	.589	.937
item47	110.7568	198.689	.794	.936
item48	110.1622	206.362	.199	.940
item49	109.4865	210.423	-.039	.941
item50	110.6216	199.131	.510	.938

2. *Try Out 2* Sebelum Seleksi Item

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	111.0000	213.538	.424	.921
item2	111.4500	205.279	.780	.918
item3	111.8000	216.882	.315	.923
item4	111.0750	216.076	.479	.920
item5	111.8250	213.892	.454	.921
item6	111.9750	204.743	.695	.919
item7	111.0500	213.741	.332	.923
item8	111.9000	222.195	-.084	.927
item9	111.0750	210.071	.517	.921
item10	112.0750	214.533	.447	.921
item11	111.9500	209.895	.640	.920
item12	111.8250	212.251	.567	.921
item13	111.0750	213.922	.448	.920
item14	112.1500	211.669	.605	.920
item15	111.3000	210.882	.484	.921
item16	111.6500	208.079	.692	.919
item17	111.7000	210.164	.651	.920
item18	111.0500	214.921	.319	.922
item19	111.7500	208.141	.703	.919
item20	111.5250	205.128	.720	.918

item21	111.9250	203.763	.677	.919
item22	110.8500	211.464	.538	.921
item23	112.0250	207.922	.488	.921
item24	111.6000	208.297	.764	.919
item25	111.6250	207.881	.808	.919
item26	111.8750	216.266	.474	.922
item27	111.0000	212.103	.390	.922
item28	110.7000	211.138	.520	.921
item29	111.9250	213.661	.529	.921
item30	111.7250	211.794	.626	.920
item31	111.4000	221.118	-.039	.926
item32	111.0250	214.769	.330	.923
item33	111.7500	206.244	.761	.918
item34	111.3500	200.951	.798	.917
item35	111.7000	207.805	.803	.919
item36	111.6500	220.797	-.023	.926
item37	112.3000	212.164	.523	.921
item38	111.4250	216.235	.473	.922
item39	111.7750	209.358	.782	.919
item40	111.7250	208.102	.897	.918
item41	111.8000	213.087	.444	.921
item42	111.8250	214.404	.472	.921
item43	111.5750	205.122	.823	.918
item44	111.6000	213.605	.344	.923
item45	111.1750	221.840	-.070	.926
item46	111.9000	212.246	.537	.921
item47	111.8250	208.507	.829	.919
item48	111.0250	214.666	.333	.922
item49	111.0200	214.105	.363	.922
item50	111.6500	208.131	.547	.920

3. *Try Out 2* Setelah Seleksi Item

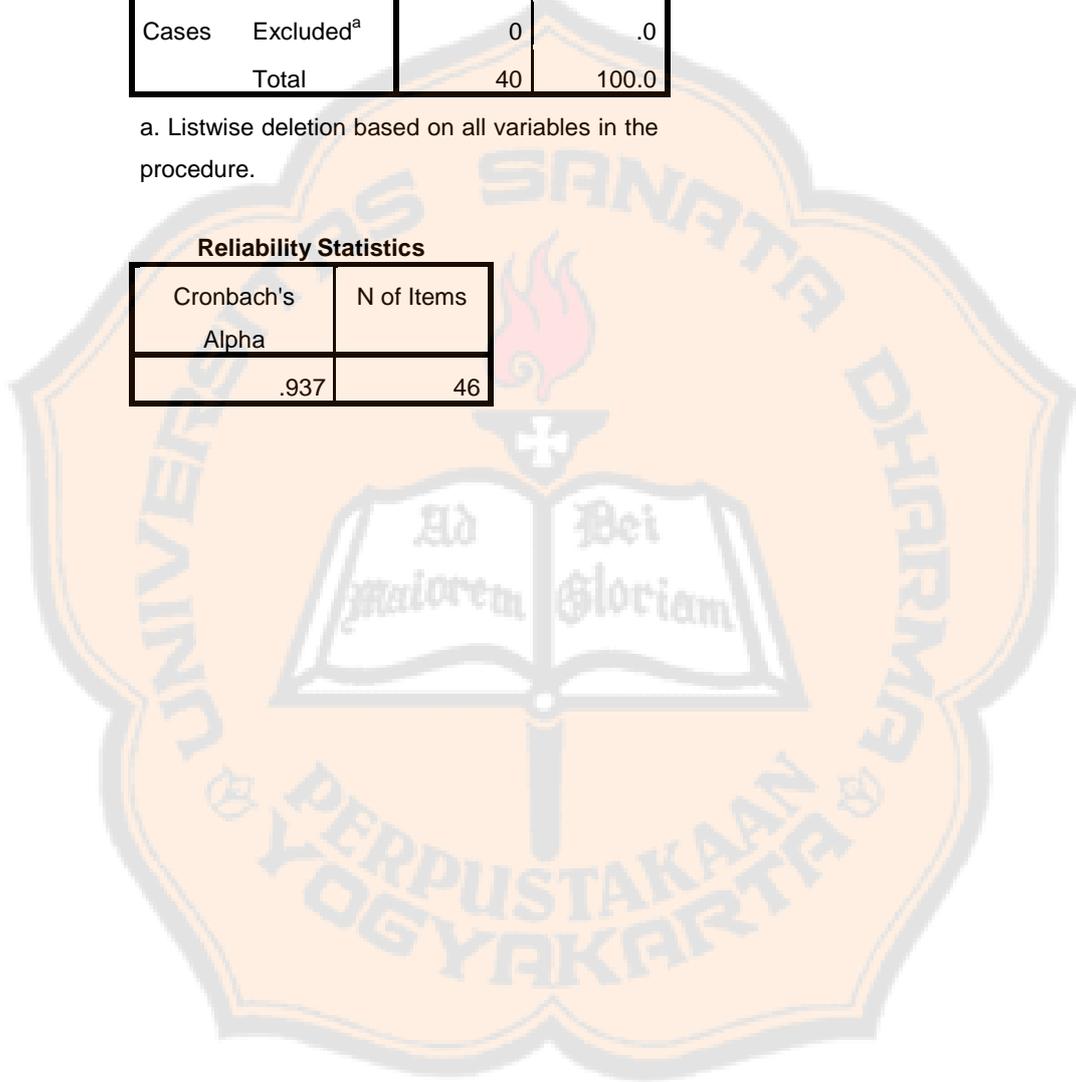
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.937	46



LAMPIRAN 9

DESKRIPTIF DATA PENELITIAN

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Kerja	61	68.6557	12.22959	1.56584
OCB	61	108.5574	15.46881	1.98058

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Kerja	43.846	60	.000	68.65574	65.5236	71.7879
OCB	54.811	60	.000	108.55738	104.5956	112.5191

LAMPIRAN 10

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Kerja	OCB
N		61	61
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	68.6557	108.5574
	Std. Deviation	12.22959	15.46881
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.144	.156
	Absolute Negative	.144	.156
	Positive	-.121	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.125	1.217
Asymp. Sig. (2-tailed)		.159	.103

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 11

UJI LINIERITAS

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	11181.216	28	399.329	4.024	.000
SkorOCB * SkorKK	Between Groups					
	Linearity	6136.424	1	6136.424	61.831	.000
	Deviation from Linearity	5044.792	27	186.844	1.883	.044
	Within Groups	3175.833	32	99.245		
	Total	14357.049	60			

LAMPIRAN 12

UJI HIPOTESIS

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Kerja	68.6557	12.22959	61
OCB	108.5574	15.46881	61

Correlations

		Kepuasan Kerja	OCB
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	1	.654**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	61	61
OCB	Pearson Correlation	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	61	61

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

LAMPIRAN 13

**KORELASI KEPUASAN KERJA DAN DIMENSI ALTRUISM**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KepuasanKerja <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Altruism

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.577 <sup>a</sup>	.333	.321	3.10649

a. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	283.618	1	283.618	29.390	.000 <sup>b</sup>
	Residual	569.366	59	9.650		
	Total	852.984	60			

a. Dependent Variable: Altruism

b. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.811	2.286		3.854	.000
	KepuasanKerja	.178	.033	.577	5.421	.000

a. Dependent Variable: Altruism

**LAMPIRAN 14**  
**KORELASI ANTARA KEPUASAN KERJA DAN DIMENSI**  
**CONSCIENTIOUSNESS**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KepuasanKerja <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Consciousness

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.578 <sup>a</sup>	.334	.323	2.65881

a. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.979	1	208.979	29.562	.000 <sup>b</sup>
	Residual	417.087	59	7.069		
	Total	626.066	60			

a. Dependent Variable: Consciousness

b. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.162	1.957		3.149	.003
	KepuasanKerja	.153	.028	.578	5.437	.000

a. Dependent Variable: Consciousness

**LAMPIRAN 15**  
**KORELASI ANTARA KEPUASAN KERJA DAN**  
***SPORTMANSHIP***

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KepuasanKerja <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Sportmanship  
b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 <sup>a</sup>	.350	.339	2.65263

- a. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.766	1	223.766	31.801	.000 <sup>b</sup>
	Residual	415.152	59	7.036		
	Total	638.918	60			

- a. Dependent Variable: Sportmanship  
b. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.732	1.952		6.522	.000
	KepuasanKerja	.158	.028	.592	5.639	.000

- a. Dependent Variable: Sportmanship

**LAMPIRAN 16**  
**KORELASI ANTARA KEPUASAN KERJA DAN**  
**DIMENSI COURTESY**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KepuasanKerja <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Courtesy  
b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.505 <sup>a</sup>	.255	.242	2.94619

- a. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.189	1	175.189	20.183	.000 <sup>b</sup>
	Residual	512.123	59	8.680		
	Total	687.311	60			

- a. Dependent Variable: Courtesy  
b. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.161	2.168		6.992	.000
	KepuasanKerja	.140	.031	.505	4.493	.000

- a. Dependent Variable: Courtesy

**LAMPIRAN 17**  
**KORELASI ANTARA KEPUASAN KERJA DAN**  
**DIMENSI CIVIC VIRTUE**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KepuasanKerja <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: CivicVirtue

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.389	3.00801

a. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.079	1	355.079	39.243	.000 <sup>b</sup>
	Residual	533.839	59	9.048		
	Total	888.918	60			

a. Dependent Variable: CivicVirtue

b. Predictors: (Constant), KepuasanKerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.917	2.214		4.028	.000
	KepuasanKerja	.199	.032	.632	6.264	.000

a. Dependent Variable: CivicVirtue