

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA  
(Studi Pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)**



*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Magister Manajemen*

**Tesis Oleh :**

**ISMI LINDA PURNAMA**

**01012622024010**

**Manajemen Sumber Daya Manusia**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA  
(Studi Pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)

Disusun oleh:

Nama : Ismi Linda Purnama  
NIM : 01012622024010  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan sebagai syarat pengajuan SK Penguji Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
NIP. 196610221992032002

Tanggal : 24 Desember 2022

Pembimbing II



Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M  
NIP. 198407292014041001

Tanggal : 13 Desember 2022

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

### PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PALEMBANG)

Disusun oleh:

Nama : Ismi Linda Purnama  
NIM : 01012622024010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 05 Januari 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua

Dr. Hi. Zunaidah, S.E., M.Si  
NIP. 196610221992032002

Anggota

Anggota

Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M  
NIP. 198407292014041001

Dr. Muhammad Ihsan Hadiri, S.T., M.M  
NIP. 198907112018031001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen

Hi. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP. 196703141993032002



## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ismi Linda Purnama  
NIM : 01012622024010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul :

“Pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)”

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si  
Anggota : Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M  
Tanggal Ujian : 05 Januari 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana

Palembang, Januari 2023

at Pernyataan



Ismi Linda Purnama  
NIM 01012622024010

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya”  
**(QS. Ath-Thalaq: 2-3).**

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepadanya sama dengan Para Nabi”

**(HR. Dailani dari Anas r.a)**

Tesis ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang tua tersayang
- ❖ Saudara-saudara tercinta
- ❖ Sahabat-sahabat tersayang
- ❖ Rekan-rekan seperjuangan
- ❖ Bangsa, Negara dan Almamater

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat serta hidayah-Nya yang dilimpahkan pada kita, karena dengan izin Tuhan yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ilmiah ini, tak lupa sholawat beserta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafaat beliau di yaumul akhir nanti. Pada tesis ini penulis mengambil judul “ Pengaruh Komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan kerja di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang. Tesis ini saya buat dengan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan semoga dapat memberikan manfaat bagi saya sebagai peneliti, instansi, pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang serta untuk peneliti selanjutnya.

Demikian Tesis ini saya sampaikan, saya menyadari masih terdapat banyak ketidaksempurnaan dalam penulisan dan penelitian ini, sehingga saran dan koreksi dalam upaya perbaikan yang akan datang akan sangat saya harapkan.

Palembang, Januari 2023  
Pembuat Pernyataan



**Ismi Linda Purnama**  
**NIM 01012622024010**

## UCAPAN TERIMAKASIH

Selama penelitian dan penulisan tesis ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan sekaligus motivasi dari banyak pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT terimakasih sudah melimpahkan kesehatan, kesempatan serta anugerah yang luar biasa sehingga peneliti mampu melewati banyak hal.
2. Prof. Dr. Ir. H. Annis Saggaf, M.S.C.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Prof. Dr.M.Adam, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen
5. Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si dan Dr. Kemas Husni Thamrin, S.E., M.M serta Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing, memberikan saran serta arahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku dosen penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan dalam perbaikan tesis.
7. Bapak/Ibu Dosen Magister Manajemen, terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu dan pengetahuan yang luar biasa.
8. Hj. Sulhijawati, SE., M.Si selaku Kepala Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang yang telah memberikan izin melakukan penelitian di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang
9. Kepala Bidang, Staff Bidang Pemberdayaan Usaha Mikro serta piqiqo, kak saf dan kak tb yang telah memberikan support dalam penyelesaian karya tulis ini.
10. Orang Tua saya, Papa, Mama, Mo dan Ibu serta Suami tersayang Muhammad Ikhwan Affani, calon bayi yang ada di dalam kandungan dan

seluruh saudara saya yang selalu mendoakan, mendukung serta memberikan bantuan kepada saya selama masa perkuliahan dari awal sampai selesai.

11. Sahabat perjuangan saya Kak Mia, Kak Ulan, Kak Dessy dan Indah yang selalu menemani dan mensupport selama masa perkuliahan

Penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan selama penyusunan tesis ini, Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan agar dapat memperbaiki penelitian selanjutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Palembang, Januari 2023

Pembuat Pernyataan



**Ismi Linda Purnama**



## ABSTRAK

### **PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA PALEMBANG)**

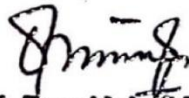
Oleh:

**Ismi Linda Purnama ; Zunaidah ; Kemas M. Husni Thamrin**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang yang berjumlah 56 pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang.

**Kata Kunci : Komitmen Organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kepuasan Kerja**

Ketua,



**Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si**  
NIP. 196610221992032002

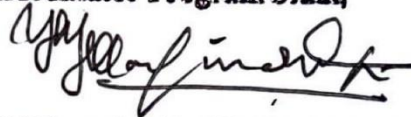
Anggota,



**Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M**  
NIP. 198407292014041001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi,



**Hi. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D**  
NIP. 196703141993032001



**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON JOB SATISFACTION**

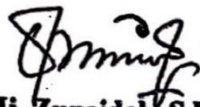
**By :**

**Ismi Linda Purnama ; Zunaidah ; Kemas M. Husni Thamrin**

*This study aims to determine the effect of organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on job satisfaction of employees at cooperative and micro enterprises office Palembang which amounts to 56 employees. This research uses quantitative approach, data collected through distribution of questionnaire. Data analysis method used multiple linear regression analysis. The research result demonstrates that organizational commitment and organizational citizenship behavior (OCB) have a positive and significant effect on job satisfaction of employees at cooperative and micro enterprises office Palembang.*

**Keyword : Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction**

*Leader,*



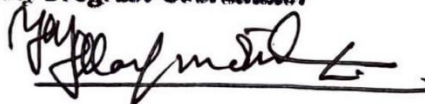
**Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si**  
**NIP. 196610221992032002**

*Member,*



**Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M**  
**NIP. 198407292014041001**

*Acknowledged by,  
Study Program Coordinator*



**Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H, M.M, M.H., Ph.D**  
**NIP. 196703141993032001**



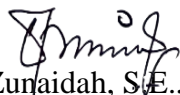
## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing tesis menyatakan bahwa abstrak tesis dalam bahasa inggris dari mahasiswa :

Nama : Ismi Linda Purnama  
NIM : 01012622024010  
Jurusan : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : **Pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)**

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tensesnya, dan kami setuju untuk di tempatkan pada lembar abstrak.

*Leader,*



Dr. Hj. Zulfaidah, S.E., M.Si  
NIP. 196610221992032002

*Member,*



Dr. Kemas M. Husni Thamrin, S.E., M.M  
NIP. 198407292014041001

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : Ismi Linda Purnama  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 17 Januari 1998  
Agama : Islam  
Status : Menikah  
Alamat rumah : Perum.Villa Cipta Indah II Residence  
Email : ismilindapurnama00@gmail.com  
Pendidikan Formal :

- Sekolah Dasar Muhammadiyah 1 Pagaralam (2003-2009)
- Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pagaralam (2009-2012)
- Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Pagaralam (2012-2015)
- Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya (2015-2018)
- Magister Manajemen Universitas Sriwijaya (2020-2023)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	17
2.1.2 Teori Kepuasan Kerja.....	18
2.1.3 Indikator Kepuasan Kerja.....	20
2.1.4 Pengertian Komitmen Organisasi .....	22

2.1.5 Indikator Komitmen Organisasi .....	24
2.1.6 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	25
2.1.7 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	27
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	28
2.2.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan kerja .....	28
2.2.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap kepuasan kerja .....	30
2.3 Penelitian Terdahulu .....	31
2.4 Kerangka Pemikiran.....	37
2.5 Hipotesis.....	37
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2 Rancangan Penelitian .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4 Sumber Data.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Populasi dan Sampel .....	41
3.7 Pengukuran Data Variabel .....	43
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1 Uji Instrument Penelitian.....	44
3.8.1.1 Uji Validitas.....	44
3.8.1.2 Uji Reabilitas .....	43
3.8.1.3 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	45
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.8.2.1 Uji Normalitas .....	47
3.8.2.2 Uji Multikolinearitas.....	48
3.8.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	48
3.9 Uji Statistik.....	48

3.9.1 Analisis Regresi Berganda .....	48
3.10 Uji Hipotesis.....	49
3.10.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
3.10.2 Uji t.....	50
3.11 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.11.1 Variabel Dependen.....	50
3.11.2 Variabel Independen .....	50
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	56
4.1.2 Visi dan Misi dan Tujuan.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi.....	58
4.2 Hasil Penelitian .....	59
4.2.1 Deskripsi Profil Responden.....	59
4.2.2 Uji Instrumen .....	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.2.4 Hasil Uji Statistik .....	78
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	80
4.3 Pembahasan.....	82
4.3.1 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	82
4.3.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kepuasan Kerja .....	84
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran.....	87
5.3 Implikasi Penelitian.....	88
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai ASN Tahun 2021 .....	5
Tabel 1.2 Serapan Anggaran berdasarkan Realisasi Sasaran Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang Tahun 2019 – 2021 .....	5
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Organizational Citizenship Behavior Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang .....	7
Tabel 1.4 Data Pergantian Karyawan Tahun 2019 – 2021 .....	9
Tabel 1.5 Besaran <i>Basic</i> Tambahan Penghasilan Berdasarkan beban kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X dan Y .....	53
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Masa Kerja Responden.....	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	61
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Komitmen Organisasi.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	65
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Kerja.....	69
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi....	74
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel OCB.....	75
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan kerja .....	75
Tabel 4.11 Tabel Uji Reliabilitas .....	77



Tabel 4.12 Tabel Uji Normalitas.....	78
Tabel 4.13 Tabel Uji Multikolinieritas.....	79
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas .....	80
Tabel 4.15 Hasil analisis regresi .....	81
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	83
Tabel 4.17 Uji t .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi dan UKM .....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Metode Suksesif Interval.....	104
Lampiran 3 Olah Data SPSS .....	107

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi pemerintahan menuntut pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, berdaya saing tinggi, berintegritas dan berkompeten. Hal tersebut sangat diperlukan mengingat bahwa aparatur pemerintah merupakan abdi negara dan sarana penghubung antara pemerintah kepada masyarakat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan prima dan kontribusi yang baik pada negara. Berdasarkan Undang-undang nomor 5 tahun 2014 pasal 11 ayat (2) mengenai Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu : “Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) bertugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan juga berkualitas”. Organisasi yang baik dipengaruhi oleh kualitas perilaku dan kinerja yang dimiliki oleh para pegawainya (Rahmadana dkk, 2022).

ASN sebagai sumber daya manusia di sektor publik merupakan faktor penentu kualitas pelayanan. Dewasa ini proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kekurangan seperti bersifat diskriminatif, kurang responsif, birokrasi yang tidak efisien, memerlukan biaya yang tinggi dan kurang informatif. Sedangkan dari segi sumber daya manusia kekurangan utamanya berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika (Rohayatin dkk, 2017). Menurut Darto dalam Gustami (2018) Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan perilaku

kewarganegaraan dalam organisasi atau sering disebut dengan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.

Penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* bagi karyawan di organisasi tempatnya bekerja dapat meningkatkan efisiensi dan produktifitas perusahaan. Karyawan yang menerapkan perilaku OCB cenderung bekerja dengan optimal dan mampu mencegah terjadinya konflik kerja sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang stabil dan memiliki kualitas yang baik (Bolino *et al.*, 2017). Organisasi perusahaan yang memiliki anggota karyawan dengan sikap OCB yang baik, dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik dibanding perusahaan lain. Dengan penerapan OCB dalam perusahaan, organisasi dapat melihat besarnya kontribusi dari masing-masing karyawan apakah karyawan tersebut hanya sekedar bekerja atau memang mencintai pekerjaannya. Organisasi perusahaan membutuhkan pekerja yang bersedia bekerja lebih dari sekedar *jobdescnya* untuk mencapai keberhasilan dan tujuan organisasi karena karyawan adalah pemegang kendali utama dalam suatu perusahaan yang akan membantu mewujudkan tujuan perusahaan (Saepudin, 2019).

OCB dapat mempengaruhi kepuasan karyawan, ketika seorang karyawan melakukan pekerjaan melebihi dari tanggung jawabnya seperti memiliki integritas yang tinggi, ketelitian, sikap *supportif* maka hal tersebut akan menimbulkan kepuasan bagi individu karyawan tersebut, karena dapat memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan dengan menanamkan sikap OCB itu (Trigunajasa *et al.*, 2018). Kepuasan kerja individu ataupun tim dapat dimaksimalkan dengan sinergi yang ditunjukkan oleh karyawan yang memiliki

perilaku OCB. Kepuasan kerja memiliki interferensi terhadap rasa komitmen pekerja terhadap pekerjaannya. Mereka yang berkomitmen terhadap organisasi perusahaannya cenderung akan merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh organisasi perusahaannya (Dewi dkk, 2016).

Hammer dan Avgar (2017) menjelaskan bahwa seorang karyawan terdorong untuk meninggalkan perusahaannya ketika mereka merasa tidak puas terhadap iklim kerja ataupun karakteristik pekerjaannya. Semakin tinggi komitmen karyawan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya dapat membentuk suatu organisasi yang kuat bagi keberlangsungan operasional sebuah perusahaan.

Menurut Teressa (2017) Karyawan yang berkomitmen akan selalu memilih dan membela organisasinya dalam kondisi yang baik ataupun tidak. Komitmen terhadap organisasi memberikan arti bahwa keberadaan karyawan dalam suatu organisasi tidak hanya sebatas menjadi keanggotaan formal, karena berkomitmen artinya memiliki rasa cinta terhadap organisasi dan bersedia memberikan kontribusi yang tinggi untuk mewujudkan visi misi dan tujuan organisasi serta mempertahankan kedudukannya dalam organisasi (Irvan, 2019). Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya memiliki dan mampu menerima nilai-nilai yang ada dalam organisasi, selain itu mereka cenderung berusaha untuk bertahan dan berupaya menjadi bagian penting dalam mewujudkan tujuan organisasi (Lubis, 2019). Sikap komitmen terhadap organisasi sangat diperlukan dalam suatu perusahaan, karena komitmen

membuat seseorang lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan mampu menempatkan diri dengan baik dalam organisasi hal inilah yang akan membantu membangun kepuasan pada karyawan (Wulandari, 2018).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting yang turut mempengaruhi jalannya aktivitas suatu organisasi. Namun, pada kenyataannya kepuasan kerja masih kurang mendapatkan perhatian oleh setiap organisasi. Salah satunya adalah Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang yang menjadi tempat penelitian. Dinas koperasi dan Usaha Kecil Menengah Palembang menyelenggarakan fungsi sebagai penyelenggara pembinaan umum berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan dan kebijakan teknis, menyelenggarakan pembinaan teknis di bidang koperasi, usaha kecil dan menengah, menyelenggarakan proses pengesahan pengadministrasian Badan Hukum Koperasi, melakukan pengkoordinasian kegiatan dan fasilitas di bidang pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah, melakukan pengkoordinasian penatausahaan, pemanfaatan dan pengamanan barang milik negara/daerah dan memberikan pembinaan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas. Sebagai pelayan publik pegawai dinas koperasi dan UKM dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berikut tabel jumlah pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Palembang.

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai ASN Tahun 2021**

<b>Jumlah Pegawai PNS</b>	<b>Jumlah Pegawai Non PNS</b>	<b>Jumlah Keseluruhan</b>
<b>44</b>	<b>21</b>	<b>65</b>

*Sumber : Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Palembang 2021*

Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Palembang memiliki pegawai sebanyak 65 orang, dengan rincian 44 orang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 21 orang berstatus sebagai pegawai kontrak.

**Tabel 1.2 Serapan Anggaran berdasarkan Realisasi Sasaran Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang Tahun 2019-2021**

<b>Sasaran</b>	<b>Program</b>	<b>Target (%)</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Realisasi</b>
			<b>Tahun 2019 (%)</b>	<b>Tahun 2020 (%)</b>	<b>Tahun 2021 (%)</b>
Terpenuhinya Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Layanan Perangkat Daerah	Pelayanan administrasi perkantoran	100	86	85,18	85
	Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	100	53,82	68,97	50,69
Terwujudnya Koperasi yang sehat dan Usaha Mikro Kecil yang Inovatif dan Mandiri	Pengembangan Kewirausahaan dan Keunggulan Kompetitif Usaha Mikro Kecil	100	71	76	68
	Pengembangan Sistem Pendukung Usaha Bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah	100	94,38	92,36	92,18
	Peningkatan Kualitas Kelembagaan Koperasi	100	90,33	90,12	87,05

*Sumber : Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Palembang*



Menurut Renja Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang tahun 2021 terdapat beberapa sasaran program realisasi yang tidak mencapai target 100%, selain itu realisasi sasaran bersifat fluktuatif, beberapa masalah dan hambatan yang dihadapi dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Palembang adalah kurangnya jumlah pegawai dan kompetensi pegawai dalam melakukan penilaian kesehatan koperasi, kurangnya fasilitas pelatihan ataupun diklat yang ditujukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, kurangnya program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur, kurangnya pelatihan serta akses permodalan bagi wirausaha, kurangnya fasilitasi pelatihan teknologi yang diberikan oleh OPD kepada para pelaku UMKM, kurangnya inisiatif aparatur untuk melakukan monitoring kepada pihak eksternal (UMKM dan Koperasi) untuk menyampaikan laporan dengan benar.

Menurut Fitriati (2021) Kompetensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja, karyawan yang memiliki kompetensi cenderung memiliki inisiatif dan respon yang cepat dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya. Dalam organisasi karyawan yang berkompeten akan lebih dihormati karena peranan penting mereka dalam membantu mencapai keberhasilan organisasi. Menurut Suryati (2022) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan salah satu penentu utama tingkat kepuasan kerja seseorang, kepuasan terhadap pekerjaan dapat diperoleh ketika seseorang memperoleh pekerjaan yang memberikan tugas menarik, terdapat kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan peluang bagi kemajuan karyawan.

**Tabel 1.3 Hasil Kuisisioner Pra-Survey Mengenai Organizational Citizenship Behavior Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang**

No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)	Total Score	Score Ideal
1	Membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja berat secara sukarela	-	17	34	5	-	156	280
2	Secara sukarela bekerja di luar tupoksi tanpa honorarium	25	20	11	-	-	98	280
3	Mengerjakan tugas jauh melebihi panggilan tugas	-	13	38	5	-	160	280
4	Secara sukarela mengambil tanggung jawab ekstra	-	34	10	12	-	146	280
5	Berpartisipasi dalam kegiatan organisasi	-	-	-	27	29	253	280
6	Mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki	-	-	47	9	-	177	280
7	Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh	-	-	-	34	22	246	280
8	Tidak mempersarkan permasalahan di luar proporsinya	-	-	-	41	15	239	280
9	Saling menghormati antar rekan kerja	-	-	-	29	27	251	280
10	Selalu membangun suasana positif dan produktif	-	-	-	34	22	246	280
<b>Jumlah</b>							<b>1.972</b>	<b>2.800</b>

**Skor Ideal:** Skor Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

**Jumlah Responden:** 56 Orang

*Sumber: Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa tingkat perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pegawai dinas koperasi dan UKM Kota Palembang masih terbilang rendah. Hal tersebut terlihat dari total skor yang didapat sebesar 1.972 dari skor ideal 2.800. Dapat dilihat bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Dinas Koperasi dan UKM

Kota Palembang secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini dapat dilihat banyaknya pegawai yang memberikan kecenderungan jawaban ragu-ragu untuk beberapa indikator.

Berdasarkan wawancara langsung yang dilakukan pada tanggal 24 Maret 2021 yang dilakukan penulis dengan beberapa pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa indikator yang mendorong rendahnya perilaku OCB yang diterapkan dilingkungan instansi perusahaan. Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang memiliki banyak kegiatan baik pada jam kerja instansi ataupun diluar jam kerja formal seperti sampai larut malam atau turut melakukan kegiatan di hari sabtu dan minggu. Contohnya pelatihan UKM, sosialisasi kewirausahaan, bantuan hibah pada pelaku usaha mikro dan lain sebagainya. Dalam melakukan tugas tersebut tak jarang atasan memberikan perintah kepada pegawai bidang lain diluar tupoksi untuk turut berpartisipasi dalam kepanitiaan tanpa memberikan honorarium tambahan, selain itu kegiatan yang dilakukan dapat dilaksanakan bahkan pada hari libur (sabtu dan minggu) tanpa adanya tunjangan tambahan. Hal tersebut dapat menjadi beban yang terpaksa dilakukan dan bukan bersifat suka rela dari pegawai itu sendiri sehingga sering kali tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan jangka waktu yang lebih lama dari target yang telah ditetapkan.

Menurut Saepudin (2019) karyawan dapat menunjukkan ketidakpuasannya dengan beberapa cara, salah satunya adalah pengabaian (Neglect) yaitu dengan membiarkan kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat, kontribusi yang minim dan tingkat kekeliruan dalam pekerjaan yang meningkat.

Pekerja yang tidak puas dengan pekerjaannya lebih mungkin menyingkir dari kerja atau pindah dibanding para pekerja yang puas. Perilaku ini dapat memberikan dampak buruk bagi perusahaan, karena merusak kelancaran kerja dan mengakibatkan penundaan serta keharusan mempekerjakan pegawai cadangan untuk mengganti para pekerja yang mangkir.

**Tabel 1.4 Data Pergantian Karyawan Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>	<b>Exit</b>	<b>Persentase Exit (%)</b>
2019	60	7	11,6
2020	58	7	12,1
2021	65	8	12,3

*Sumber : Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Palembang 2021*

Permasalahan yang berhubungan dengan komitmen organisasi adalah adanya hubungan kerja yang kurang dekat satu sama lainnya. Hal tersebut diakibatkan karena pergantian pegawai. Dinas Koperasi dan UKM merupakan perpecahan dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi (DISPERINDAGKOP) yang masing-masing dibagi menjadi tiga jenis instansi yang terpisah pada tahun 2016 sesuai dengan PP No 18 Tahun 2016. Rata-rata pegawai ASN yang bekerja pada Dinas Koperasi dan UKM memiliki masa kerja yang relatif singkat, banyak pegawai baru yang dipekerjakan dan banyak pula pekerja lama yang keluar dan pindah ke instansi lainnya.

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat disimpulkan bahwa tingkat pergantian karyawan terjadi setiap tahun dari 2019 hingga 2021, persentase karyawan yang keluar bersifat fluktuatif. Oguegbe, T. M., dan Edosomwan, H. S. (2021) menyatakan bahwa standar tingkat *labor turnover* karyawan yang bisa ditolerir

pada setiap perusahaan berbeda-beda, namun jika tingkat *labor turnover* mencapai lebih dari 10% per tahun adalah terlalu tinggi menurut banyak standar. Besarnya *labor turnover* menjelaskan bahwa minimnya tingkat komitmen pegawai dan belum adanya kedekatan dan keterikatan yang kuat antara pegawai dengan organisasi tersebut. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi. Sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dan organisasi. Ketidakpuasan karyawan juga tercermin melalui keputusan untuk meninggalkan organisasi, mencakup pencarian posisi baru maupun membinta berhenti (Saepudin, 2019).

Menurut Nabawi (2020) rasa tidak puas karyawan dapat muncul ketika banyak harapan yang tidak dapat terpenuhi. Kepuasan kerja memiliki banyak dimensi salah satunya adalah kompensasi baik berupa gaji ataupun kesempatan untuk promosi. Kesempatan promosi yang diberlakukan pada perusahaan BUMN ataupun perusahaan Swasta sangat berbeda dengan Institusi Pemerintahan. Sistem naik jabatan pada perusahaan swasta dapat ditempuh ketika pegawai berhasil mencapai target, Pegawai yang memiliki kinerja baik, produktivitas kerja yang bagus dan disiplin kerja baik, berbeda dengan Instansi Pemerintahan pengembangan karirnya menggunakan sistem golongan dan masa kerja sehingga dikatakan sangat berbeda dengan perusahaan milik swasta. Untuk sistem *punishment* di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang ini hanya berupa pemotongan tunjangan. Sistem *punishment* yang berlaku dapat dikatakan biasa

saja sehingga bisa membuat pegawai melakukan hal yang berulang karena sistem yang tidak terlalu tegas.

Berikut ini merupakan besaran *basic* tambahan penghasilan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang berdasarkan Keputusan Walikota Palembang Nomor 80/KPTS/BPKAD/2022, serta Peraturan Pengurangan TPP di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang berdasarkan Keterlambatan Masuk kerja dan Lama Meninggalkan Pekerjaan Sebelum Waktunya berdasarkan Keputusan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2022.

**Tabel 1.5 Besaran *Basic* Tambahan Penghasilan Berdasarkan Beban Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang**

No	Kelas Jabatan	Besaran <i>Basic</i> (Rp)
1	15	23.366.087
2	14	17.788.257
3	13	15.965.150
4	12	12.765.737
5	11	9.869.511
6	10	8.584.958
7	9	7.467.956
8	8	6.002.290
9	7	5.292.196
10	6	4.598.857
11	5	3.835.306
12	4	2.273.099
13	3	1.878.159
14	2	1.563.431
15	1	1.228.702

*Sumber : Kantor Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Palembang 2022.*

Berdasarkan Keputusan Walikota Palembang Nomor 80/KPTS/BPKAD/2022 tentang Besaran Tambahan Penghasilan Pegawai Negeri

Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Tahun Anggaran 2022, Besaran tambahan penghasilan Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dijelaskan pada tabel 1.5 diberikan berdasarkan kriteria beban kerja, kelangkaan profesi, kondisi kerja dan pertimbangan objektif lainnya.

Berdasarkan wawancara langsung yang dilakukan pada tanggal 21 September 2022 yang dilakukan penulis dengan beberapa pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang ditarik kesimpulan bahwa permasalahan dari pemberian kompensasi berupa tunjangan kinerja berdasarkan beban kerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang adalah pemberian besaran *basic* tambahan penghasilan berupa tunjangan kinerja. Tunjangan diberikan berdasarkan beban kerja namun terkadang dengan tunjangan yang sama beban yang diberikan oleh instansi tidak merata dimana tidak semua pekerja dapat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi namun tetap memperoleh tunjangan yang setara dengan mereka yang dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Hal tersebut bertentangan dengan *Equity Theory* menurut Adams (1963) dimana prinsip dari teori ini menyatakan bahwa seseorang akan merasakan puas ataupun tidak, tergantung dari tingkat keadilan yang mereka rasakan dengan cara membandingkan apa yang mereka peroleh dengan apa yang orang lain peroleh yang sekelas, atau memiliki beban kerja yang sama.

Tujuan dari pemberian kompensasi berupa gaji adalah untuk tetap mempertahankan karyawan, apabila kompensasi yang diberikan tidak kompetitif atau tidak dapat memenuhi prinsip keadilan maka dapat mengakibatkan banyak karyawan yang keluar ataupun mangkir dari pekerjaannya. Seperti yang telah

dijelaskan pada teori kesesuaian dan teori keadilan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan atas gaji yang diterima adalah fungsi dari ketidakcocokan antara apa yang dirasakan akan diterima oleh seseorang dengan berapa banyak yang diterima seseorang. Selain itu, kepuasan gaji dapat memprediksi tingkat absensi dan turnover karyawan (Maksum dkk, 2020). Pegawai seringkali melihat bahwa gaji dan tunjangan sebagai cerminan dari bagaimana manajemen memandang kontribusinya terhadap organisasi. Namun untuk Aparatur Sipil Negara gaji dan tunjangan sudah ditentukan dan ada aturannya. Setiap tingkatan pangkat dan golongan serta jabatan sudah ditentukan besaran gajinya dan grade tunjangan kinerjanya. Oleh karena itu ada ataupun tidak perilaku OCB tidak akan mempengaruhi pemberian gaji yang akan diterima oleh pegawai.

McGregor (2018) telah menunjukkan banyaknya penelitian hubungan manusia yang dikaitkan dengan kepuasan kerja seperti peran dari OCB terhadap keefektifan suatu organisasi. Organisasi dapat dikatakan efektif apabila keinginan karyawan untuk keluar itu rendah dan kepuasan kerjanya tinggi. Jika karyawan memiliki tingkat OCB yang tinggi maka akan menurunkan keinginan untuk keluar, sebaliknya jika memiliki OCB yang rendah maka akan meningkatkan keinginan untuk keluar. Fenomena mengenai OCB memang sangat menarik untuk diteliti karena pengertian OCB lebih luas dari pada komitmen. Berdasarkan konsep yang diperkenalkan oleh Organ (2018), maka peneliti ingin mengetahui apakah *organizational citizenship behavior* (OCB) tersebut berpengaruh terhadap keinginan keluar secara negatif dan kepuasan kerja secara positif pada karyawan. Hingga kini, penelitian tentang *organizational citizenship behavior* (OCB) masih



belum banyak dan generalisasinya masih sangat terbatas. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Palembang.

Pekerjaan sebagai Abdi Negara menuntut komitmen yang tinggi sehingga perlu untuk diukur tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang berdampak terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini secara empiris menindaklanjuti Penelitian terdahulu yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja. Di antaranya adalah penelitian Lukito (2020) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi PVC di UD. Untung Jaya Sidoarjo” Organizational Citizenship Behavior (OCB) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Ghaby (2018) yang berjudul “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan” menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Penelitian dengan sampel yang berbeda ini dimaksudkan untuk membuktikan pengaruh Komitmen organisasi dan OCB terhadap kepuasan kerja, Untuk dapat membuktikan apakah Komitmen Organisasi dan OCB memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan kerja maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mencari bukti empiris dari research gap yang ada dengan cara melakukan analisis pengaruh komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja karyawan dan variabel mana yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Dinas Koperasi dan

Usaha Kecil dan Menengah Kota Palembang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi Dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang)”**.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang?
2. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan kajian yang dapat memberikan sumbangan secara konseptual, mengenai komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja.

### 1.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja dan hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas komitmen dan juga mendorong perilaku OCB dan Kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, M. (2018). *Industrial and Organizational Psychology: An Applied Approach (6th Edition)*. California: Wadsworth Cengage Learning
- Adekola, B. (2017). The impact of organizational commitment on job satisfaction: A study of employees at Nigerian Universities. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(2), 1.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18
- Ali, R., Bukhari, S. K. U. S., & Muhammad, S. (2021). The Importance of IPIP Five Factor Personality Traits in Prediction of University Students' Emotional Intelligence. *Pakistan Social Sciences Review*, 5(2), 556-569
- Amalia, P. T., Munizu, M., & Umar, F. (2022). The Effect of Transformational Leadership and Work Motivation Against Employee Performance With Job Satisfaction as Mediation Variable: The Case of The Takalar District Court. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 5(1), 104-119.
- Anam, K. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi, Dukungan Organisasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pakuwon Imperial Ballroom Surabaya. *Journal Manajemen*, 2(1), 25-40.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- A. Hussein Fattah (2021). *Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai: Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Elmatra (Anggota IKAPI).
- Asiarisk.com. (2019). *Political and Economic Risk Consultancy*, diakses 29 Agustus 2020. <http://www.asiarisk.com/subscribe/exsum1.pdf>.
- As'ad, M. (2018). *Psikologi Industri : Seri ilmu Sumber Daya Manusia. ed 4. Cet 10*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Azwar, S. (2017). *Research Methods*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Banahene, S., Ahudey, E., & Asamoah, A. (2017). The Measurement Of Organizational Citizenship Behaviour And Its Impact On Job Satisfaction And Loyalty Among Christian Workers In Ghana. *International Journal Of Business Marketing And Management*, 2(5), 20-33.
- Bayu Whiky Ristiyanto, B. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Organizational Citizenship Behavioral (OCB) terhadap Kepuasan Kerja pada Pegawai

- Biro Administrasi Perekonomian dan SDA Setda Daerah Istimewa. *Management journal* 8(2), 20-45.
- Beliadwi, B., & Moningga, C. (2017). Gambaran kepuasan kerja karyawan PT. Worleyparsons indonesia di tinjau dari teori dua faktor Herzberg. *Psibernetika*, 5(2), 17-24
- Biswas, N., & Mazumder, Z. (2017). Exploring organizational citizenship behavior as an outcome of job satisfaction: A critical review. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 16(2).
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., and Bloodgood, J. M. (2017). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization. *Academy of Management Journal*, 7(4), 502-522.
- Bukit, P., Surono, Y., & Priono, H. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 5(2), 296-300.
- Candelario, L., Tindowen, D., Mendezabal, M. J., & Quilang, P. (2020). Organizational commitment and job satisfaction among government employees. *International Journal of Innovation, Creativity, and Change*, 13(10), 12-17.
- Chaerani, S., & Nimran, U. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Divisi Human Capital Kantor Pusat PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(2), 134-142.
- Chiu, S. F., & Chen, H. L. (2017). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 33(6), 523-540.
- Della Fajarwati, S., & Sari, S. L. (2022). Pengaruh Pengaruh Kompensasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Hasta Bangun Nusantara. *In SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 4(1), 80-96.
- Dewi, N. L. P. Y. A., & Suwandana, I. G. M. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. *Management Journal*, 37(2), 76-89
- Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Palembang. (2021). Rencana Kerja (Renja) Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Kota Palembang Tahun 2021. <https://esakip.palembang.go.id> (diakses 6 Maret 2022)

- Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Palembang. (2020). Rencana Kerja (RENJA) Tahun 2020 Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Palembang. <https://esakip.palembang.go.id> (diakses 6 Maret 2022)
- Effendi, S. A., & Romas, M. Z. (2017). Hubungan kepuasan kerja dengan absensi karyawan pada divisi pertambangan PT X. *Jurnal Psikologi*, 10(1), 2-4.
- Fitriati, R. (2021). Pengaruh Pemberdayaan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. Pengaruh Pemberdayaan Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan, *Management Journal*, 1(1), 17-25.
- Ferdinand, Agustiy. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Dioma.
- Fansita, W. C., Riadi, S. S., & Fitriastuti, T. (2019). Pengaruh Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja karyawan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 3(4). 32-50.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi 9*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gujarati, D. N. (2021). *Essentials of econometrics*. SAGE Publications.
- Gustami, N. E. (2018). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Guru Sekolah Dasar Di Kabupaten Sleman Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Moderating (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia), *Management Journal*, 3(2), 17-21.
- Gustika, R., Lubis, M. S., & Nur, M. (2018). Organization Citizenship Behavior (OCB) Study on STIE Pasaman Employees. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 6(1), 52-59.
- Halimah, T. N., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Pramuniaga Di Gelael Supermarket (Studi Kasus Pada Gelael Superindo Kota Semarang). *Journal of Management*, 2(2), 77-80
- Hammer, T. H., & Avgar, A. (2017). The Impact of Unions on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover. In *What Do Unions Do?*, *Routledge*, 1(1), 346-372
- Harahap, R. (2018). Analisa kepuasan kerja karyawan di cv. rezeki medan. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 97-102.

- Handaru, A. W., Rahman, N. F., & Parimita, W. (2021). Pengaruh Job Insecurity Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Industri Manufaktur (Automotive Dan Metal Part). *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 12(1), 15-39.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland, OH: World Publishing Company
- Ilahi, D. K., Mukzam, M. D., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja dan komitmen organisasional. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 44(1).
- Iqbal, M. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PT Mitra Dwinur Konstruksi. *Economics Bosowa*, 6(3), 173-182.
- Irvan, S. M. (2019). Peran Kesejahteraan Psikologis terhadap Komitmen Organisasi pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Generasi X. *Management Journal*, 62(3), 372-376.
- Jason A Colquitt, Lepine Jeffery A, (2015). *Wesson Michael J., Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace*, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Jayasinga, H. I., & Kumalasari, N. (2020). Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Lembaga Pemasyarakatan Kelas 1 Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 25-40.
- Jufrizen, J. (2017). Efek mediasi kepuasan kerja pada pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 18-32.
- Juita, J., Samsudin, A., & Danial, D. M. (2020). Analisis Work Life Balance Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 2(2), 30-41.
- Kuncoro, M. (2018). *Perencanaan Pembangunan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniawan, R. B., Sularso, R. A., & Titisari, P. (2018). The Effect of work conflict and job stress on employees performance with organizational commitment as intervening variable. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(1), 1-8.
- Kurniawan, A. (2015). Pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) PT X Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(1).
- Kreitner. Robert & Angelo Kinicki. (2017). *Organizational Behavioral. Ed. 5*. Boston: McGraw-Hill

- Lei, J., Luo, M., Chui, E., & Lu, W. (2019). Whether professional training matters: Attitudinal antecedents to the turnover intentions of social workers in Guangzhou, China. *Journal of Social Service Research*, 45(3), 444-454.
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116-123.
- Lestari, I. P. (2015). Pengaruh self efficacy dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Management Journal*, 2(2), 21-25.
- Lizote, S. A., Verdinelli, M. A., & do Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. *RAP: Revista Brasileira De Administração Pública*, 51(6), 14-21.
- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance : The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312.
- Logahan, J. M., Indrajaya, A., & Proborini, A. W. (2014). Analisis pengaruh perilaku inovatif dan self-esteem terhadap organizational citizenship behavior di PT. Stannia Binekajasa. *Binus Business Review*, 5(1), 396-403.
- Lubis, H. J., MM, M. P., & Haidir, M. P. (2019). *Administrasi dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Lukito, R. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Produksi Pvc Di Ud. Untung Jaya Sidoarjo. *Agora*, 8(2), 8-9.
- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition*. IAP.
- Maksum, I., Handoko, T. H., & Fikriah, N. L. (2020). Group cohesiveness on performance: mediating effect of collective organization citizenship behavior. *Jurnal Manajemen*, 24(03), 443-459.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management = Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meutia, K. I., & Husada, C. (2019). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 119-126.
- Meraldy, C. T., Ardiani, W., & Putra, R. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel



- Intervening Pada Bagerpang Pom PT. PP London Sumatera Indonesia Tbk. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(3), 133-146.
- Mudiartha Utama, Ni Made Ita Purnami. (2019). Pengaruh Pemberdayaan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 8(9), 5611-5631.
- Nabawi, R. (2020). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.
- Nahrisah, E., & Imelda, S. (2019). Dimensi organizational citizenship behavior (OCB) dalam kinerja organisasi. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(3), 20-30.
- Nastiti, R. W. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Afektif Pada PT Fuboru Indonesia. *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2337-2348.
- Nedaei, A., Paghoosh, A., & Sadeghi-Hosnijeh, A. (2017). Relationship between coping strategies and quality of life: Mediating role of cognitive emotion regulation skills. *Journal of Clinical Psychology*, 8(4), 35-48.
- Oguegbe, T. M., & Edosomwan, H. S. (2021). Organizational-based self-esteem and organizational identification as predictors of turnover intention: Mediating role of organizational trust. *SEISENSE Journal of Management*, 4(2), 56-71
- Organ, D. W. (2018). Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 80, 295-306.
- Panuju, N. F., & Mangundjaya, W. L. (2018). Persepsi dukungan organisasi dan komitmen afektif organisasi: Peran mediasi keterikatan karyawan pada karyawan pertelevisian. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 3(2), 223-238.
- Paramita, W., Larasati, D., & Handaru, A. W. (2014). Pengaruh Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pegawai Tata Usaha (Studi pada Tujuh Fakultas di Universitas Negeri Jakarta). *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 5(1), 123-146.
- Pitasari, N. A. A., & Perdhana, M. S. (2018). Kepuasan kerja karyawan: Studi literatur. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 605-612.
- Porter, L. W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45(1), 1-10

- Pujiastutik, L., & Suwaji, R. (2020). Pengaruh Suasana Kerja, Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pasuruan. *Journal Management And Business Applied*, 1(1), 69-78.
- Prasetyo, E. J., Ratnasari, S. L., & Hakim, L. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasional, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 186-201.
- Priyadi, D. T., Sumardjo, M., & Mulyono, S. I. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Dan Job Insecurity Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (Ocb)(Studi Pada Pegawai Non-Pns Kementerian Sosial Ri). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(1), 10-22.
- Priyatmo, C. L. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi*, 9(1), 13-21.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhani, W. (2018). Pengaruh Self Esteem, Locus Of Control Dan Organizational Commitment terhadap Budgetary Slack dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Moderating (Studi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bulukumba) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). *Jurnal Manajemen*, 3(1), 14-25.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Sekretariat Negara. Jakarta.
- Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Riana, M. S. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Dharma Lautan Utama Surabaya. *Journal Of Sustainability Bussiness Research*, 1(1), 558-565.
- Ridlo, M. R., Widodo, S. E., & Elianasari, E. (2020). The Effect of Power and Motivation in Teacher Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Madrasah Aliyah in Central Lombok District. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 2(2).
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi. Edisi Enam Belas. Alih Bahasa: Ratna Saraswati dan Febriella Sirait*. Jakarta: Salemba Empat

- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22-36.
- Romi, M. V., & Ahman, E. (2020). Islamic Work Ethics-Based Organizational Citizenship Behavior to Improve the Job Satisfaction and Organizational Commitment of Higher Education Lecturers in Indonesia. *International Journal of Higher Education*, 9(2), 78-84.
- Rubiharto, D., Kuncoro, T., & Purwanto, A. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 32-49.
- Sadeghi, G., Ahmadi, M., & Yazdi, M. T. (2018). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (case study: Agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province). *Problems and Perspectives in Management*, 14(3).
- Saepudin, U., & Djati, S. P. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Guru Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal dan UMKM*, 2(1), 123-136.
- Samosir, A. T. (2020). Pengaruh Etos Kerja, Motivasi, Komitmen Guru Terhadap Kepuasan Kerja Guru pada Yayasan Pendidikan Bina Agung Medan. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 30-45
- Sari, A. D. K., & Wahyuni, S. (2019). Effect of Employee Resilience Against OCB: the Role of Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Education and Social Science Research*, 2(6), 27-38.
- Setiawan, H. D. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Lingkungan Kecamatan Bantargebang Kota Bekasi. *Ilmu Dan Budaya*, 41(69), 8-12
- Shiwanggi, S., Hasanah, K., & Saputra, A. (2022). Pengaruh Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja Pada Promotor Produk Smartphone (Studi Kasus Pada Maju Hardware Cabang Madiun). *Jurnal Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 4(1), 37-42
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70
- Soentoro, D. P. S. D. P., & Soentoro, D. P. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan Kerja Di PT. Sucofindo. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 17-20.

- Sudiardhita, K. I., Mukhtar, S., Hartono, B., Sariwulan, T., & Nikensari, S. I. (2018). The effect of compensation, motivation of employee and work satisfaction to employee performance Pt. Bank Xyz (Persero) Tbk. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(4), 1-14.
- Sugiono, E., Effendi, S., & Alwan, B. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi, Disiplin, Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pakoakuina. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(1), 783-802.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D Cetakan Ke 17*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarta, S. (2019). *Pentingnya kepuasan kerja*. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 16(2), 63-75.
- Supriyanto, A. S., Ekowati, V. M., Haris, A., Soetjipto, B. E., Harianto, R., & Yahya, M. (2020). The Effect of Organizational Citizenship Behavior on Job Satisfaction Mediated with Spiritual Leadership. *International Journal of Business and Society*, 21(2), 737-748.
- Suryati, N. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Guru Yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru. *Jurnal Maitreyawira*, 3(1), 36-47.
- Suryadinatha, P. G., & Rahyuda, A. G. (2017) Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Afektif dengan Mediasi Perasaan Bangga Menjadi Pengikut. *Journal of Management*, 6(7), 11-28
- Susanti, R. (2015). Hubungan religiusitas dan kualitas kehidupan kerja dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan. *Jurnal Psikologi*, 11(2), 94-102
- Sriekaningsih, A., Darto, M., & Subekti, A. (2018). The Determinant Factors Affecting the Employee Performance Improvement of Educational Institution, State Institution and State-owned Enterprise. *International Journal of Multi Discipline Science (IJ-MDS)*, 1(2), 116-120.
- Syamsulhaq, S., Suddin, A., & Widajanti, E. (2020). Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai (Survei Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sragen). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 20-45.
- Teresa, R. (2017). Pengaruh komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja karyawan CV Karya Taruna Teknik. *Prosiding Working Papers Series In Management*, 9(1), 15-21
- Trigunajasa, S., Sularso, R. A., & Titisari, P. (2018). Pengaruh Tipe Kepribadian Komitmen Organisasi Motivasi Terhadap Organization Citizenship

- Behavior (OCB) dan Kinerja Petugas di Taman Wisata Alam Kawah Ijen. *Bisma: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 11(3), 297-310.
- Tseng, S. T., & Levy, P. E. (2019). A multilevel leadership process framework of performance management. *Human Resource Management Review*, 29(4).
- Wexley, Kennet N. dan Gary A. Yukl, (2005). *Perilaku Organisasi dan psikologi Personalia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Wibowo, E., & Susilowati, W. (2018). Pengaruh kepemimpinan, organizational citizenship behaviour, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja pegawai. *Jurnal ekonomi dan kewirausahaan*, 10(1), 18-20.
- Wulandari, R., & Rahardjo, B. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan BMT Bina Insan Mandiri. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 15-45.
- Xu, X., & McGregor, I. (2018). Motivation, threat, and defense: Perspective from experimental social psychology. *Psychological Inquiry*, 29(1), 32-37.
- Yusnita, N., Sunaryo, W., & Yulianti, S. (2021). Improving organizational citizenship behavior (OCB) through strengthening organizational climate and personality. *Sosiohumaniora*, 23(1), 19-27
- Yusuf, R. M., & Syarif, D. (2018). *Komitmen organisasi*. Nas : Media Pustaka.