PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB)* PADA TENAGA PENJUAL

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Studi Psikologi

Oleh :

Oktaviana Mustika Sari
46107120003

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : *"Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) pada Tenaga Penjual"*

Nama : Oktaviana Mustika Sari

NIM : 46107120003

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 15 September 2012

Pembimbing

Filino Firmansyah, M.Psi

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi	**Ketua Program Studi Psikologi**
Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si	**Ika Susanti, M.Psi**

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Tenaga Penjual" telah diujikan dalam Sidang Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta pada tanggal 08 September 2012. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 08 September 2012

Sidang Skripsi

Ika Susanti, M.Psi
Penguji I

Diah Widiawati R, M.Psi
Penguji II

Filino Firmansyah, M.Psi
Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul	:	"Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pada Tenaga Penjual"
Nama	:	Oktaviana Mustika Sari
NIM	:	46107120003
Program	:	Program Studi Psikologi
Tanggal	:	08 September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya digunakan telah secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 September 2012

Oktaviana Mustika Sari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Psikologi di Universitas Mercu Buana. Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak di antaranya :

1. Bapak Dr. H.A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi, selaku ketua dekan fakultas psikologi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Filino Firmansyah, M.Psi selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Ika Susanti M.Psi selaku dosen penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingannya kepada penulis.
4. Ibu Diah Widiawati R., M.Psi selaku dosen penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingannya kepada penulis.
5. Bapak Yongky Adi Sutanto selaku Direktur PT. Bajaj Andalan Sakti yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Bapak Sukamto selaku Area Administrasi Manager yang telah banyak membantu dalam proses pengajuan sampai dengan persetujuan izin untuk melakukan penelitian pada PT Bajaj Andalan Sakti.
7. Ibu Retno Widyastuti selaku Accounting Manager dari PT Bajaj Andalan Sakti yang telah membantu penulis dalam rangka pendistribusian dan pengumpulan kuesioner penelitian.
8. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada suami dan anak tercinta, kemudian kepada almh. Nenek yang penulis sayangi dan Ibunda tercinta yang penulis sayangi dan cintai serta yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Ucapan terima kasih penulis kepada semua sahabat dan rekan-rekan kerja yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesasikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, amin.

Jakarta, September 2012

Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRACT i
ABSTRAK ii
PENGESAHAN SKRIPSI iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI iv
PERNYATAAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.3.1 Maksud Penelitian 9
1.3.2 Tujuan Penelitian 9
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.5 Sistematika Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13
2.1 Kajian Pustaka 13
2.1 .1 *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) 13
2.1.1.1 Pengertian OCB 13
2.1.1.2 Dimensi OCB 15
2.1.1.2 Motif yang mendasari OCB 15
2.1.1.3 Manfaat OCB 17
2.1.1.4 Faktor yang mempengaruhi OCB 21
2.1.2 Kepuasan Kerja 23

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja 23
2.1.2.2 Teori Kepuasan Kerja 24
2.1.2.3 Faktor Penentu Kepuasan Kerja 27
2.1.2.3 Dampak Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan..... 34
2.1.3 Tenaga Penjual 36
2.1.3.1 Defnisi Tenaga Penjual 36
2.1.3.2 Karakteristik Tenaga Penjual 37
2.1.3.3 Tugas dan Fungsi Tenaga Penjual 38
2.2 Kerangka Pemikiran 40
2.3 Penelitian Terdahulu 43
2.4 Hipotesis 45

BAB III METODE PENELITIAN 46
3.1 Subjek Penelitian 46
3.2 Metode Penelitian 46
3.2.1 Desain Penelitian 47
3.2.2 Operasional Variabel 48
3.2.3 Populasi dan Sampel 50
3.2.3.1 Populasi 50
3.2.3.2 Karakteristik Sampel 50
3.2.3.3 Teknik Pengambilan Sampel 51
3.2.4 Teknik dan Alat Ukur Pengumpulan Data 51
3.2.5 Validitas Alat Ukur dan Estimasi Reliabilitas 58
3.2.5.1 Validitas Alat Ukur 58
3.2.5.2 Reliabilitas Alat Ukur 59
3.3 Teknik Analisa Data 60
3.4 Rancangan Uji Hipotesis 61
3.5 Jadwal Penelitian 62

BAB IV HASIL DAN ANALISA HASIL 64
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 64
4.2 Karakteristik Responden 64

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 65
4.3.1 Uji Validitas 65
4.3.2 Uji Reabilitas 70
4.4 Analisis Deskriptif 71
4.4.1 Gambaran Tingkat OCB pada Tenaga Penjual 75
4.4.2.Gambaran Tingkat Kepuasan Kerja pada Tenaga Penjual 75
4.5 Uji Hipotesis 76
4.5.1 Uji Normalitas 76
4.5.2 Uji Korelasi 77
4.5.3 Uji Regresi 78
4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB pada Tenaga Penjual 80
4.6 Analisa Tambahan..... 83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87
5.1 Kesimpulan 87
5.2 Diskusi 88
5.3 Saran 89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Blue Print Skala OCB Sebelum Uji Coba 54
3.2 Blue Print Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba..... 57
3.3 Pedoman Uji Korelasi 61
3.4 Jadwal Pelaksanaan Penelitian 63
4.1 Distribusi Usia Responden 64
4.2 Distribusi Masa Kerja Responden 65
4.3 Analisa *Item* yang Tidak Valid pada Skala Kepuasan Kerja 66
4.4 Blue Print Skala Kepuasan Kerja setelah Uji Coba 68
4.5 Analisa *Item* yang Tidak Valid pada Skala OCB 69
4.6 Blue Print Skala OCB setelah Uji Coba..... 70
4.7 Analisis Deskriptif OCB dan Kepuasan Kerja..... 71
4.8 Analisis Deskriptif Dimensi OCB 72
4.9 Analisis Deskriptif Aspek Kepuasan Kerja 73
4.10 Gambaran Tingkat OCB pada Tenaga Penjual 75
4.11 Gambaran Tingkat Kepuasan Kerja pada Tenaga Penjual 75
4.12 Uji Normalitas 76
4.13 Uji Korelasi 77
4.14 Uji Regresi 78
4.15 Besar Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB 79
4.16 Tabel *Coefficients* 79

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Berpikir 43