PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO PULAUBEKU BOGOR

SKRIPSI

Diajukan oleh:

M Rizal Firdaos

021118189

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PAKUAN

BOGOR

MARET 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO PULAUBEKU BOGOR

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dr. Hendro Sasongko, AK., MM., CA)

Ketua Program Studi Manajemen

(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, AK., MM., CA)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO PULAUBEKU BOGOR

SKRIPSI

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Senin, tanggal 27 Maret 2023

M. Rizal Firdaos

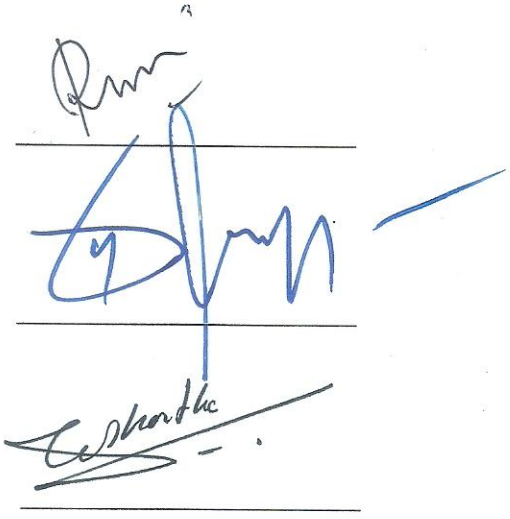
021118189

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang
(Dr. Sri Hidajati Ramdani, SE., MM)

Ketua Komisi Pembimbing
(Towaf Totok Irawan, SE., ME.)

Anggota Komisi Pembimbing
(Doni Wihartika, S.Pi, MM)



LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI

Kami selaku Ketua Komisi dan Anggota Komisi telah melakukan bimbingan skripsi mulai tanggal: **24 / 02 / 2023** dan berakhir tanggal: **01 / 07 / 2023**

Dengan ini menyatakan bahwa,

Nama	: Audy Milariska	~~L~~/P*)
NPM	: 021119040	
Program Studi	: Manajemen	
Mata Kuliah	: Manajemen Sumber Daya Manusia	
Ketua Komisi	: Dr. Nancy Yusnita, SE., MM	
Anggota Komisi	: Ramlan, SE., MM	
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Pada Pegawai Negri Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.	

Menyetujui bahwa nama tersebut di atas dapat disertakan mengikuti ujian sidang skripsi yang dilaksanakan oleh pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

Disetujui,

Ketua Komisi Pembimbing

(Dr. Nancy Yusnita, SE., MM.) _____

Anggota Komisi Pembimbing

(Ramlan, SE., MM) _____

Diketahui,

Ketua Program Studi

(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., M.M., CA.) _____

ABSTRAK

AUDY MILARISKA. 021119040. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Negri Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Di bawah bimbingan: NANCY YUSNITA Dan RAMLAN,2023.

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari kegiatan sumber daya manusia (SDM). Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap pegawai dalam bekerja. Organisai menginginkan setiap karyawannya agar berprestasi, tujuan ini apabila suatu organisasi dalam bekerja di pengaruhi banyak faktor dan salah satunya faktor yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mengambil pekerjaan orang lain atau *Organizational Citizenship Behavior* OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 68 responden. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, regresi linear berganda, dan hipotesis.

Penelitian ini secara parsial menunjukan hasil kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan secara simultan kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

kata kunci: kepuasan kerja, stres kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

9. Teman-teman dari kelas A dan B Manajemen 2019 yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga serta menemani keramaian di kelas dalam keadaan suka dan duka.
10. Lemmy Ardias selaku teman perjalanan yang telah selalu memotivasi, dan memberikan semangat penuh untuk saya menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
11. Teman-teman yang memberikan support kepada penulis yaitu, Aulia Rahmawati, Putri Juliani, Firli Rizaldi, Ilyas Maulana, Mellia Ananda Putri, Eliza, Suhendi, Alzar Aditya dan Sintia.
12. Dan tak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada Abang fotocopy.

Penulis menyadari sepenuhnya, dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak sekali terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sanagt membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan penyusunan dan penulisan Skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Bogor, Maret 2023

DAFTAR ISI

JUDUL ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN **iii**

LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA ..... **iv**

LEMBAR HAK CIPTA ..... **v**

ABSTRAK ..... **vii**

PRAKATA ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xx**

BAB I. PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Perumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia 10

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 10

2.2 Kepuasan Kerja 10

2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja 10

2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja 11

2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja 12

2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja 13

3.7 Uji Instrumen Penelitian 37
3.7.1 Uji Validitas 37
3.7.2 Uji Reliabilitas..... 37
3.8 Metode Analisis Data 38
3.8.1 Metode Analisis Deskriptif 39
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda..... 39
3.9 Uji Asumsi Klasik 39
3.9.1 Uji Normalitas 39
3.9.2 Uji Multikolinearitas 40
3.9.3 Uji Heterokedastisitas..... 40
3.9.4 Uji Signifikan Simultan (Uji F)..... 40
3.9.5 Uji Signifikan Parsial (Uji T) 41
3.9.6 Uji Koefisien Determinasi (r^2) dan Koefisien Korelasi (r)... 42
BAB IV HASIL PENELITIAN .....
.....43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 43
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor..... 43
4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi 43
4.1.3 Struktur dan Uraian Tugas 44
4.1.4 Profil Responden..... 48
4.2 Analisis Data 51
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 51
4.2.2 Analisis Deskriptif 55
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 99
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda..... 101
4.2.5 Uji Hipotesis 103
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi R^2..... 105

4.3 Pembahasan 106

4.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 106

4.3.2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 108

4.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 109

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 111

5.1 Simpulan 111

5.2. Saran 112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Golongan Pegawai 2

Tabel 1.2 Hasil Pra-Kuesioner Mengenai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)..... 4

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya 23

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 32

Tabel 3.2 Skala *Likert*..... 36

Tabel 3.3 Skala Rating 36

Tabel 3.4 Kriteria Penilaian 36

Tabel 3.5 Kategori Persentase..... 36

Tabel 3.6 Interpretasi Reliabilitas Instrumen 38

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden 48

Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir Responden 49

Tabel 4.3 Lama Bekerja Responden 50

Tabel 4.4 Total Data Responden PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor 50

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja..... 51

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja 52

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel *Organizational Chitizenship Behaviour* (OCB) 53

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja 54

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja..... 54

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Organizational Chitizenship Behaviour* (OCB) 54

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan "Pekerjaan saat ini sesuai dengan ke..... 55

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan "Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya" 56

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan "Saya diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan 57

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernya
yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup.” 57

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan “
yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang
dibebankan kepada saya.” 58

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Pernya
yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya
miliki.” 59

Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai “Saya
jabatan yang ditetapkan sudah sesuai dengan prosedur yang
berlaku.” 60

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai “Saya menilai prestasi yang baik
menghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai” 60

Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai “Saya
pegawai diberikan kesempatan yang sa
..... 61

Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai “Saya meras
memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat
prestasinya.” 62

Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai “Saya
memberikan arahan dan petunjuk dalan
..... 63

Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai “Saya m
komunikasi yang baik dengan pegawai”
..... 63

Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai “Saya r
memberikan dukungan kepada saya untu
..... 64

Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai “Saya
kerja yang ramah-ramah.” 65

Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai “Saya n
dan komunikasi yang baik dengan rekan
..... 66

Tabel 4.26 Skor Total Dan Rata – Rata Indikator Variabel Kepuasan Kerja 67

Tabel 4.27 Tabel Kriteria Interpretasi Hasil Kepuasan Kerja 81

Tabel 4.28 Tanggapan responden Saya mengatasi tingkat beban
pekerjaan sesuai dengan kemampuan saya.” 69

kebijakan baru, dan rendahnya dalam menunjukan ketaatan pada tugas dan kebijakan.

5. 62,33% dari indikator *Civic Virtue* (Kepentingan Umum) menunjukan rendahnya dalam indikator ini dapat dilihat dari rendah dalam menunjukan antusiasme atas perkembangan, renda dalam menyampaikan masukan kepada atasan, rendah dalam berkontribusi bagi perkembangan perusahaan, dan rendah dalam mengikuti dalam event-event yang diselanggaran.

Dari data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) masih tergolong rendah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dan berdasarkan hasil survey yang telah peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengobservasi langsung dan didapatkan bahwa hasil kerja didasari oleh faktor kepuasan dan stres dalam berkerja. Faktor dari ketidakpuasan berkerja karyawan yaitu dikarenakan suasana lingkungan yang kurang kondusif, hubungan antar karyawan, dan kebutuhan fisik karyawan yang masih kurang. Dan pada faktor stres dalam berkerjan yaitu kondisi bekerja seperti lingkungan kerja dan beban kerja yang tidak seimbang, dan hubungan interpersonal yaitu hubungan karyawan dengan rekan kerja ataupun hubungan dengan atasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Retty Rizda (2021) menyimpulkan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap (OCB). Dan Penelitian yang dilakukan oleh I Nyoman Gede Tangkas (2017) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Prasasti & Yuniawan (2017) stress kerja itu berpengaruh positif terhadap OCB. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tidak menutup kemungkinan bahwa ketika seorang karyawan memiliki kepuasan dan stress yang baik akan mendoroong karyawan untuk melakukan perilaku OCB dalam organisasinya. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang diperoleh secara relevan masih terdapat hasil yang tidak positif signifikan atau berpengaruh negatif maka penelitian sekarang yang dilakukan oleh Audy Milariska tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **ñ P E N G A R U H K E P U A S A N K E R J A STRES KERJA TERHADAP** ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR **PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR*ò* .**

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Stress Kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
3. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari haisl penelitian ini memiliki kegunaan praktisi maupaun kegunaan akademis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktisi, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi serta masukan untuk meningkatkan kepuasan dan stress dalam bekerja karyawan kedepannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor agar tujuan organisasi/perusahaan dapat tercapai dan menjadi bahan pengembangan teori dan keilmuan tentang pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.
2. Kegunaan Akademis, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk menambah wawasan kepada orang banyak berkaitan dengan penelitian ini, agar dapat bermanfaat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan agar bermanfaat bagi orang yang ingin membacanya serta untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Karyawan yang puas akan lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas.

Menurut Pryogo (2019) Kepuasan Kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan serta mencintai pekerjaan. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya suapaya moral kerja, dedikasi, dan kedisiplinan karyawan dapat meningkat.

Menurut Edison (2016:p.214) kepuasan kerja adalah kemampouan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.

Menurut Sutrisno (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap positif maupun negative seseorang terhadap pekerjaannya. Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaanya.

2.2.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Afandi (2018:202) indikator kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan
   Isi pekerjaan tang dilakukkan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
2. Upah
   Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
3. Promosi
   Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Ini berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
4. Pengawas
   Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja.
5. Rekan Kerja
   Seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

Menurut Edison (2016:P.2014) indikator kepuasan kerja terdiri dari:

1. Imbalan
   Imbalan merupakan jumlah pembayaran yang diterima dan tingkat kesesuaiian antar pembayaran tersebut dengan pekerjaan yang dilakukan.

2. Pekerjaan
   Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana pekerjaan dianggap menarik, menyediaman kesempatan untuk belajar, dan memberikan tanggung jawab.
3. Peluang promosi
   Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan kerja pada kaaryawan terhadap pekerjaanya.
4. Supervise
   Perhatian dan hubungan yang baik dari pemimpin kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi.

Sebaliknya, supervise yang buruk dapat meningkatkan *turn over* dan absensi karyawan.

2.2.3 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2015:120) faktor-faktor kepuasan kerja yaitu:

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, strustur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Edison (2016:P.214) faktor-faktor kepuasan kerja yaitu:

1. Kepemimpinan
   Kepemimpinan yang baik, yang memotivasi dan terbuka, merupakan faktor yang menyenangkan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan/anggotanya.
2. Kompensasi atas pekerjaannya yang dihadapi
   Kompensasi memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan kerja. sebab pada umumnya, orang menyenangi pekerjannya karena ia memiliki keahlian dalam bidang tersebut.
3. Kebijakan manajemen
   Kebijakan manajemen, dapat mempengaruhi puas dan tidak puasnya karyawan. Hal ini lumrah karena setiap kebijakan tidak sepenuhnya akan diterima karyawan meskipun kebijakan itu baik.
4. Kompensasi
   Kompensasi merupakan faktor dominan dimana kompensasi yang memperhatikan aspek-aspek kontribusi dan kinerja yang adil dapat menimbulkan kepuasan kerja.

ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan karyawan. Seseorang yang memiliki perasaan yang damai dalam bekerja akan berkerja dengan perasaan yang positif sehingga dapay meningkatkan produktivitas.

2. Faktor sosial
   Faktor ini berhubungan langsung dengan interaksi sosial karyawan dengan rekan kerja ataupun dengan atasan.
3. Faktor fisik
   Faktor ini berhubungan dengan fisik karyawan meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, sirkulasi udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan lain sebagainya.
4. Faktor finansial
   Faktor ini berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, tunjangan promosi, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang positif yang dirasakan oleh karyawan atas atribut pekerjaannya, karyawan akan lebih produktif jika merasa puas dengan pekerjaanya. Indikator dari kepuasan adalah pekerjaan, upah, promosi, pengawas, rekan kerja, dan supervise.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stress kerja merupakan kondisi ketegangan yang mengakibatkan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, kondisi dan pola berpikir seseorang. Orang yang mengalami stress kerja akan merasakan kegelisahan, sehingga mereka akan merasakan ketidaknyamanan, atau memperlihatkan sikap ketidakkoperatif dalam bekerja. Stress di tempat kerja adalah masalah yang kritis dan akan semakin bertambah bagi para pekerja, karyaawan perlu belajar mengakui tanda-tanda yang menunjukan tekanan perasaan, dan pimpinan harus memerhatikan dan menyadari bahwa stress akan mempengaruhi kesehatan pada karyawan dan pada akhirnya mengganggu pada tingkat pekerjaan dan produktivitas kerja.

Menurut Afandi (2018) Stres kerja merupakan suatu proses yang kompleks, bervariasi, dan dinamis dimana stressor, pandangan tentang stress itu sendiri, responden singkat, dampak kesehatan, dan variable-variabel saling berkaitan.

Menurut Robbins dan Judge (2017:597) Stress kerja merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan kondisi organisasi dan pada diri seseorang.

2.4 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2.4.1. Definisi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Adapun pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut beberapap ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Organ dalam Napitupulu (2018) Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang

melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal.

Menurut Shweta dan Srirang dalam Suryalena dan Purba (2018), OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Menurut Muhdar (2015:14), *organizational citizenship behavior* (OCB), *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan model kegiatan yang membuat organisasi secara intrinsik dapat bekerjasama dan berhubungan dalam konteks sistem terbuka. Agar organisasi efektif, individu harus masuk ke dalam sistem tersebut, mau menunjukkan peran dengan kriteria minimal untuk mencapai kinerjanya, dan melaksanakan perilaku yang inovatif dan spontan untuk menjalankan fungsi organisasi.

Menurut Griffin dan Moorhead *Organizational Citizenship Behaviours* (OCB) adalah perilaku individu yang secara positif memberikan kontribusi menyeluruh untuk organisasi.

Menurut Titisari, (2014:2-3), Podsakoff & MacKenzie, 1997) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebuah tipe special dari kebiasaan kerja yang mendefinisikan sebagai perilaku individu yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui sistem penghargaan formal. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Shweta dan Srirang dalam Suryalena dan Purba (2018), faktor-faktor yang mempengaruhi OCB antara lain:

1. Disposisi individu dan motif individu disposisi individu seperti *positive affectivity*,
   negative affectivity conscientiousness agreeableness dan juga locus of control memainkan peranan penting dalam menentukan tingkat OCB

yang ditampilkan oleh pegawai. Selain disposisi individu, pegawai didorong oleh motivasi baik intrinsik atau ekstrinsik untuk menunjukkan OCB.

2. Kohesivitas kelompok Pegawai pada umumnya berhubungan langsung dengan
   kelompok kerja dalam pekerjaannya. Hal ini secara jelas memberikan pengaruh pada sikap dan perilaku pegawai tersebut. Kohesivitas kelompok mendorong munculnya OCB yang bertujuan untuk lebih mempererat hubungan agar kelompok menjadi kuat dan efektif.
3. Sikap Pegawai OCB tergantung pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan mereka serta terhadap organisasi, yang meliputi:
   a) Komitmen organisasi
   b) Kepuasan kerja.
   c) Kepemimpinan transformasionan
   d) Keadilan organisasi

Menurut Muhdar (2015:14), *organizational citizenship behavior* (OCB) fakto-faktor (OCB) sebagai berikut:

1. *Altruism (Helping)* Mengutamakan kepentingan orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas dalam keadaan tertentu, misalnya seorang karyawan baru sembuh dari sakitnya.
2. *Conscientiousness* Ketelitian atau dikerjakan secara seksama, yang mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dengan cara melebihi atau diatas apa yang telah disyaratkan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. Karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama sehingga terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan.
3. *Sportmanship* (sikap sportif) Sikap sportif, merupakan keadaan atau sifat jujur dan murah hati, sehingga lebih menekankan pada aspek positif organisasi dari pada aspek negatif. Memberikan rasa toleransi terhadap gangguan dalam pekerjaan, yaitu ketika seorang karyawan memikul pekerjaan yang tidak mengenakkan tanpa harus menunjukan keluhan. Seseorang yang mempunyai tingkatan tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim positif diantara para karyawan. Karyawan akan lebih sopan dan lebih bisa bekerja sama dengan yang lain sehingga menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan.
4. *Courtessy* (kebaikan) Merupakan kebaikan, kesopanan, tata susila atau rasa hormat termasuk perilaku seperti membantu seseorang dalam mencegah terjadinya suatu permasalahan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah. Kebaikan (courtessy) merujuk pada

tindakan pengajaran kepada orang lain sebelum ia melakukan tindakan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5. *Civic Virtue* Merupakan perilaku yang ikut serta mendukung fungsi administrasi
   organisasi. Perilaku ini berupa partisipasi aktif karyawan dalam hubungan keorganisasian, misalnya menghadiri rapat, menjawab surat-surat dan selalu mengikuti isu terbaru yang menyangkut organisasi. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

Menurut Titisari (2014:15) terdapat dua faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah :

1. Faktor Internal
   a. Kepuasan kerja
   b. Komitmen organisasi
   c. Kepribadian
   d. Moral karyawan
   e. Motivasi.
2. Faktor eksternal
   a. Kepemimpinan situasional
   b. Kepercayaan pada pimpinan
   c. Budaya organisasi
   d. Kepemimpinan transformasional

2.4.3 **Indikator** Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ dalam Napitupulu (2018), indikator *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai berikut:

1. Altruism

Adalah perilaku berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela. Secara lebih rinci, komponen Altruism memiliki ciri - ciri sebuah berikut:

a) Membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebih.
b) Menggantikan peran atau pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir.
c) Rela membantu rekan kerja yang memiliki masalah dengan pekerjaan.
d) Membantu rekan kerja yang lain agar lebih produktif.
e) Membantu proses orientasi lingkungan kerja atau memberi arahan kepada pegawai yang baru meskipun tidak diminta.

2. *Courtesy*

Adalah perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota dalam organisasi. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

2.5.2. Kerangka Pemikiran

“ P E N G A R U H K E P U A S A N K E R J A D A N S T R E S K *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR* PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR*ò* .

Tenaga kerja atau biasa disebut pegawai/karyawan merupakan faktor yang menunjang tercapainya tujuan suatu organisasi/perusahaan yang mempunyai pemikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap terhadap pekerjaanyaa dan akan mempengaruhi tujuan yang akan dicapai perusahaan. Sikap yang terdapat pada pekerjaanya ini akan menentukan suatu prestasi pada kerja, dedikasi dan kecintaanya terhadap pekerjaan.

Afandi (2018:82) mengemukakan bahwa Kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Karyawan yang puas akan lebih produktif daripada karyawan yang tidak puas. Kepuasan kerja bisa timbul karena beberapa hal yaitu karyawan yang memiliki tanggung jawan yang menantang, merasa mendapatkan ganjaran yang setimpal sama

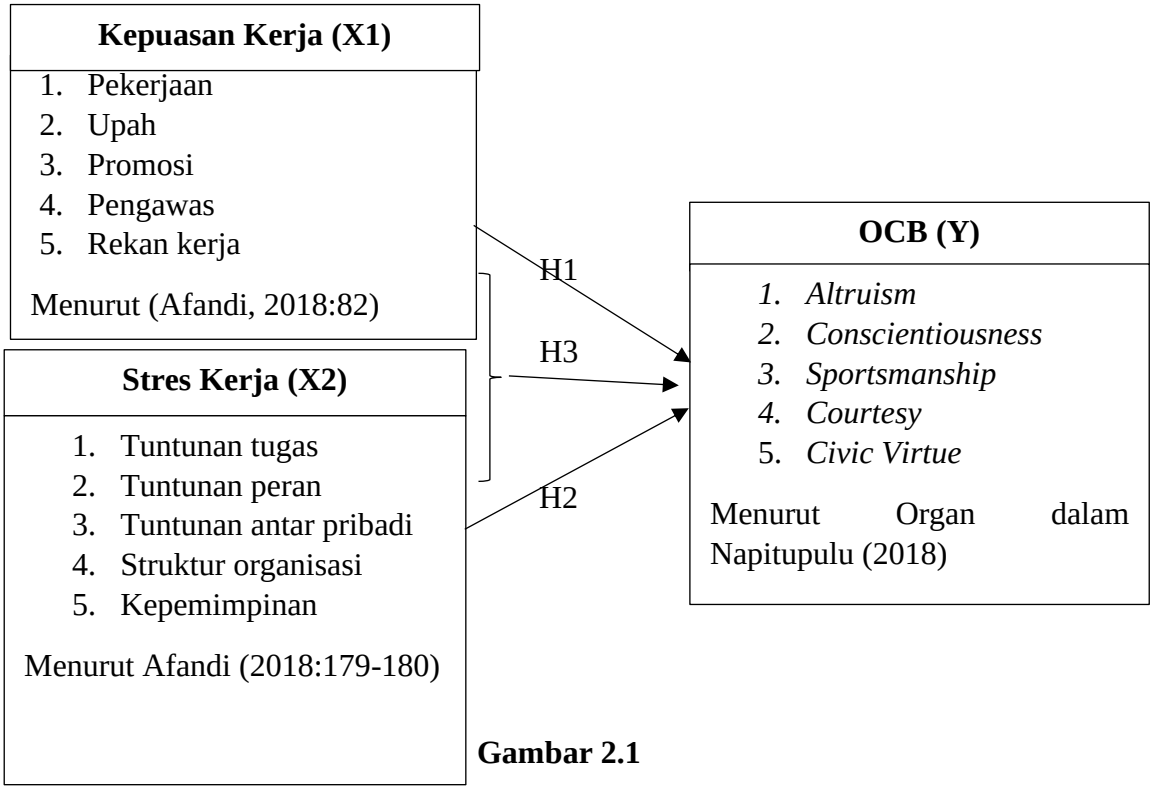
apa yang telah dikerjakannya, memiliki kondisi kerja serta rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja banyak memberikan dampak yang positif terhadap efektifitas organisasi. Karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja pada pekerjaannnya cenderung akan menghindari perilaku menyimpang dan akan berbicara hal-hal positif mengenai teampat kerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh Lila Rasma Dewi (2021) menyimpulakn bahwa berdasarkan hasil penelitiannya dapat dikatakan kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif terhadap (OCB) pada para pekerja. Tingkat kepuasan kerja sebagai variable bebas secara signifikan memiliki hubungan dengan OCB pada pekerja ($P<0,05$) sehingga hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima.

Stress dalam katagori rendahakan memberikan dampak positif bagi pegawai sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi. Jika stress yang terlalu besar dapat menganvam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya. Pemahaman mengenai stress dapat dilakukan dengan mengetahui terlebih dahulu sumber potensial penyebab stress. Afandi (2018) Stres kerja merupakan suatu proses yang kompleks, bervariasi, dan dinamis dimana stressor, pandangan tentang stress itu sendiri, responden singkat, dampak kesehatan, dan variable-variabel saling berkaitan.

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan suatu perilaku. Oleh karena itu, sebenarnya *Organizational Citizenship Behavior* didasari oleh suatu motif atau nilaiyang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Memang untuk mengetahui nilai-nilai diri karyawantidak selalu mudah. Secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat diamati yaitu perilaku

Secara umum dalam suatu organisasi atau perusahaan selalu menginginkan setiap karyawanya agar berprestasi. Tujuan ini dapat dicapai apabila, suatu organisasi

dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor, salah satunya yang dapat mempengaruhi niat lebih dalam bekerja sampai mau mengambil pekerjaan orang lainatau yang bisa disebut dengan OCB adalah apabila karyawan mampu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan dan menghadapi stres kerja yang dialami oleh para pegawai.



Gambar 2.1

Konstalasi Penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

H_1 : Kepuasan Kerja pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

H_2 : Stress Kerja pengaruh negatif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

H_3 : Kepuasan Kerja dan Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan metode penelitian *explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel, menggunakan 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada para staff pegawai PNS. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.2. Objek,Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Kepuasan Kerja dengan indikator pekerjaan, upah, pengawas, promosi, dan rekan kerja sebagai variabel independen (X1) dan Stress Kerja dengan indikator tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi dan kepemimpinan sebagai variabelindependen (X2) dan *Organizational Citizenship Behavior* dengan indikator *altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, dan civic virtue* sebagai variabel dependen (Y).

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan adalah individual, data yang diproleh dari hasil responden

setiap individu yaitu para pegawai PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, yang berada di Jl. Curug No.31, Pakansari, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16915.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif sebagai berikut:

1. Data Kuantitatif

   Data kuantitatif merupakan data yang diproleh dari hasil menyebarkan kuesioner sehingga mendapatkan data kuantitatif yang berupa jawaban dari pernyataan yang peneliti masukan dalam bentuk kuesioner.

2. Data Kualitatif

   Data Kualitatif meruapakan data yang diperoleh dari hasil observasi yaitu dengan wawancara untuk memperoleh data yang dibutuhkan, data kualitatif yang terdapat pada penelitian ini berupa informasi mengenai kepuasan kerja ,stress kerja dan *organizational citizenship behaviours* yang dialami para pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang didapatkan peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Diperoleh dengan membagikan kuesioner, wawancara dan observasi seacara langsung kepada para pegawai untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior.*

2. Data Sekunder

   Data sekunder yang didapatkan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai buku referensi, interner, jurnal dan data data yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Bogor.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel serta gambaran dari variable yang di teliti berupa nama variabel, sub variabel, indikator variabel, ukuran variabel, ukuran variabel dan skala pengukuran yang digunakan penulis.

Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yang akan diteliti, yaitu kepuasan kerja (X1), stress kerja (X2) sebagai variabel bebas dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebagai variabel terikat.

Berikut merupakan konsep dan indikator variabel penelitian.

Tabel 3.1

Operasionelisasi Variabel
Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stress Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior**Pada Pegawai Negri Sipil Kabupaten Bogor**

Variabel	Sub Variabel (Dimensi)	Indikator	Skala
Variabel X1 Kepuasan Kerja	¶Pekerjaann	a) Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan keterampilan saya b) Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya c) Saya merasa diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan.	Interval

Tabel 3.3
Skala Rating
Organizational Citizenship Behavior **(OCB)**

Pilihan	Inisial	Skala
Selalu	Sl	5
Sering	Sr	4
Jarang	Jr	3
Pernah	P	2
Tidak Pernah	TP	1

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Jumlah Skor Jawaban Responden}}{\text{Jumlah Skor Maksimal}} \times 100$$

Tabel 3.4
Kriteria Penilaian

Skala	Kriteria Penilaian
0% - 20%	Tidak Pernah
21% - 40%	Pernah
41% - 60%	Kadang-Kadang
61% - 80%	Sering
81% - 100%	Selalu

Tabel 3.5
Kriteria Interpretasi Skor Tanggapan Responden

Persentase (%)	Keterangan
0-19	Sangat Tidak Baik
20-39	Baik
40-59	Tidak Baik
60-79	Cukup Baik
80-100	Sangat baik

Sumber: Sugiono (2018)

3.6.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diproleh secara tidak langsung atau melalui media

perantara, dan penulis mengumpulkan data-data dan bahan penelitian lainnya dari teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti penulis, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu serta penyedia data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai *Alpha Croanbach* > 0,06 maka realiabel (Wiratna Sujarweni,2014)

Setelah dapat nilai reliabilitas instrument (r_{hitung}), maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} jumlah responden dengan taraf nyata. Bila $r_{hitung} >$ dari $r_{tabel,}$ maka instrument tersebut dikatakan reliable, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel,}$ maka instrument tersebut dikatakan tidak reliable.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)}\left\{1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right\}$$

Keterangan :

ri : Realibilitas Instrumen

k : Mean kuadrat antara subjek

¨Ÿ : Varians total

∑ S i 2 : Jumlah varians butir

Sumber: Riyanto 2017

Tabel 3.6

Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,19	Sangat tidak reliabel
>0,20 – 0,39	Kurang reliabel
>0,41 – 0,59	Cukup reliabel
>0.60 – 0, 79	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat reliabel

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analsis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis jawaban ressponden terhadap kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka diguanakan metode deskriptif guna mempermudah memahami data. Analisis deskriptif adalah statistik yang berkenan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan, atau menguraikan data sehingga mudah dipahami. Tanggapan responden dihitung menggunakan rumus tanggapan total responden sebagai berikut:

Tanggapan Total Responden = $\frac{\text{ت ج ب ت ا ن ر ي س ن د ه ج ا ت ا ن ر ي س ن د ه}}{\text{ا ج ب ت ا ن ر ي س ن د ه ا ج ب ت ا ن ر ي س ن د ه}} x\ 100\%$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka selanjutnya yaitu menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.

$$Rentang\ skor = \frac{\text{ة ر ج ن خ ث ة لا ج ث ش إ ج ث ا ج ر ث إ}}{\text{ث ة ج ث إ ة ر ج ج خ أ}}$$

3.8.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan melihat pengaruh antar variabel independen dan dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear (Ghozali 2018) dalam penelitian ini penulis mengguanakn analisis regresi linear berganda yang diolah dengan SPSS. Dikatakan regresi linear berganda, dikarenakan jumlah variabel bebas (independen) sebagai predikator lebih dari satu, maka digunakan permasaan regresi linear berganda.

Bentuk umum dari model regresi linier berganda adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \ldots\ldots + \beta_k X_k + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan

α = Bilangan konstanta

β 1 d a n β 2 = Koefisien regresi kepuasan kerja dan stress kerja

X1 = Variabel bebas kepuasan kerja

X2 = variabel bebas stress kerja

e = error atau faktor gangguan lain yang mempengaruhi proses peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan.

(Sumber : Sujarweni 2015)

3.9. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini data yang akan diolah dengan model regresi linear berganda sebelumnya perlu memenuhi beberapa pengujian asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan merupakan model regresi yang menghasilkan

estimator linier yang tidak bias, maka dilakukan pengujian gejala penyimpangan asumsi model klasik. Asumsi model klasik harus dipenuhi untuk mendapatkan model regresi yang baik.

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi, variable pengganggu/residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data-data tersebut memenuhi asumsi normalitas, maka dapat digunakan metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah distribusi residual model regresi terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

2. Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah :

- Jika signifikansi > 0.05 maka diterima.
-Jika signifikansi < 0.05 maka ditolak.

3.9.5 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Sugiyono 2018, uji t atau uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variable independen secara signifikan atau tidaknya terhadap variable dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan kerja dan Stres Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial. Menurut Ghozali 2018 Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan $t_{tabel.}$ Pengujian dilakukan sebagai berikut:

Ho b_1: = 0, tidak terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ha :$b_1 \neq 0$,terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ho : b_2= 0, tidak terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ha : $b_2 \neq$ 0 terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Kemudian dilakukan pengujian dengan memggunakan rumus uji t dengan signifikan 5% atau 0,05, dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2018)

Keterangan :

t = distribusi t

r = hasil koefisien korelasi parsial

r^2 = koesifien determinasi

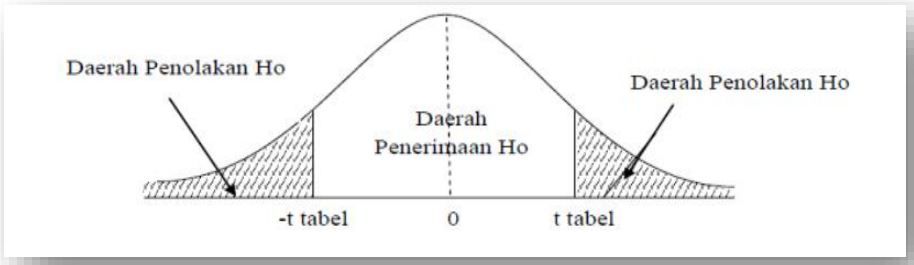
n = jumlah data

Pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 dalam pengujian ini berdasarkan pada hipotesis sebagai berikut:

1). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikasi sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikasi sebesar 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Maka dalam pengujian ini menggunakan taraf nyata sebesar 5% atau 0,05. Kemudia t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel}, maka hasil pengujian yang diproleh yaitu:



Gambar 3.1
Kurva Uji Hipotesis

Manfaat dari perhitungan uji hipotesis yang penulis akan lakukan untuk instansi antara lain:

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan dapat menjadi rujukan perusahaan untuk meningkatkan kembali kepuasan kerja karyawan dan menghindari dari stress kerja pada karyawan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3.9.6. Uji Koefisien Determinasi (r^2)

Digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat, mengukur bagaimana kemampuan model regresi dalam menjelaskan perubahan variabel tergantung akibat varians variabel bebas. Koefisien determinasi adalah cara yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan diantara dua variabel. Nilai $\mathbf{R^2}$ yang semakin besar (mendekati satu) menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika $\mathbf{R^2}$ yang semakin kecil (mendekati nol) maka pengaruh variabel bebas kecil terhadap variabel terikat (Ghozali, 2007). Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi anatara variabel Kepuasan kerja (X1), dan Stress kerja (X2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y). Rumus yang akan digunakan sebagai berikut:

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan
KD = Koefisien Determinasi
r^2 = Nilai Koefisien determinasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bogor No. 12 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Bogor No. 51 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Sejak tahun 2004 bergabung dengan BKKBN, dan pada tahun 2009 memisahkan diri dan menjadi Dinas yang mandiri. Sejak tahun 2009 resmi pindah ke Jalan Bersih No. 1 Kelurahan Tengah Cibinong Bogor, bertukar tempat dengan Gedung Dinas BKKBN). Karena masih belum memenuhi kebutuhan parkie masyarakat yang ingin mengurus keperluannya maka pada awal tahun 2017 Pemerintah Kabupaten Bogor memindahkan kembali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor ke Jalan Tegar Beriman yaitu gedung ex Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral yang kewenangannya dialihkan ke Provinsi.

¶ Visi dan Misi

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Bogor tahun 2018-2023, Visi Kabupaten Bogor adalah "*Terwujudnya Kabupaten Bogor Termaju, Nyaman, dan Berkaadaban*" dengan misi yang terkait dengan pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah "*Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Daerah yang Baik*".

4.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi di bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil serta tugas–tugas pembantuan lainnya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil;

c. Pengelola keuangan, dan
d. Pengelola situs web.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Sekretariat dipimpin oleh seorang Sektretaris dan di bantu oleh:

a. Sub Bagian Program dan Pelaporan, tugasnya untuk membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan dan penyusunan program dan pelaporan Dinas.
b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, tugasnya membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaan rumah tanggam tata usaha, dan kepegawaian Dinas.
c. Sub Bagiain Keuangan, tugasnya membantu Sekretaris dalam melaksanakan pengelolaaan keuangan Dinas.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

a. pengelolaan sistem informasi kependudukan; dan
b. penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.
c. penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengacu pada rencana strategis dinas;
d. perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk;
e. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
f. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
g. pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
h. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
i. Pelaksanaan pendataan dan pengendalian penduduk non permanen.
j. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan penertiban dokumen kependudukan.
k. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
l. pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

a. Seksi Identitas Penduduk, tugasnya membantu Kepala Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftran penduduk.
b. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk tugasnya, membantu Kepalal Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi terkait pelayanan pinah datang penduduk dan pelaksanaan pendataan penduduk.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

1) penyusunan rencana kerja Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mengacu pada rencana strategis dinas;
2) perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
3) pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
4) pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
5) pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
6) pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
7) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pencatatan sipil; dan
8) pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

a. Seksi Adm Kelahiran dan Kematian, tugasnya membantu Kepala Bagian pelayanan pendaftaran penduduk dalam penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian.
b. Seksi pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan status anak dan Pewarganegaraan, tugasnya membantu Kepala bagian pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi pelayanan pencatatam perkawinan,perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan.

5. Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan

1) Penyusunan perencanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan mengacu pada Rencana Strategis Dinas;
2) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
3) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
4) Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan;
5) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan; dan
6) pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh

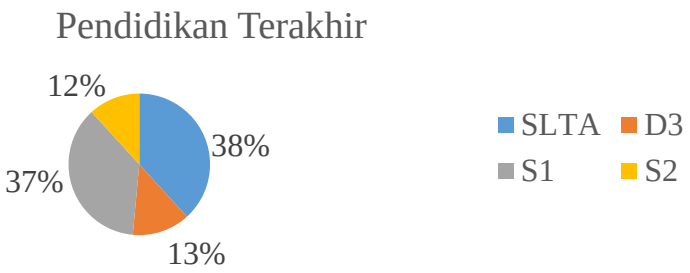
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2

Pendidikan Terakhir Responden

NO.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SLTA	26	38%
2	D3	9	13%
3	S1	25	37%
4	S2	8	12%
Jumlah		68	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023



Gambar 4.3

Grafik Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan Gambar 4.3 di atas, diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SLTA sebanyak 26 (38%)responden, D3 sebanyak 9 (13%) responden, S1 atau sarjana sebanyak 25% (37%) responden, dan S2 sebanyak 8 (12%) responden. Terlihat bahwa pendidikan trakhir responden dalam penelitian ini lebih banyak pendidikan terakhir SLTA sebanyak 26 (38%) responden.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.3
Lama Bekerja Responden

NO.	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	1 - 5 Tahun	39	57%
2	6 - 10 Tahun	22	32%
3	> 10 Tahun	7	10%
Jumlah		68	100%

Sumber: Data Primer diolah 2023

Gambar 4.4

Grafik Lama Bekerja Responden

Berdasarkan Gambar 4.4 di atas, diketahui bahwa responden dengan Lama bekerja 1-5 tahun sebanyak 39 (57%) responden, 6-10 tahun sebanyak 22 (32%)responden, dan >10 tahun sebanyak 7 (10%) responden. Terlihat bahwa lama bekerja responden dalam penelitian ini lebih banyak 1-5 tahun yaitu sebanyak 39(57%) responden.

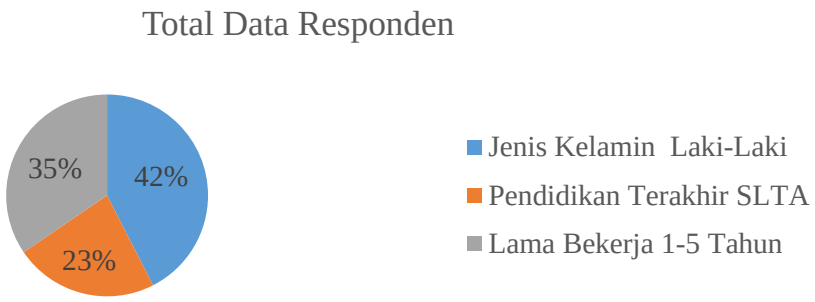
Dari data-data tabel tersebut dapat dilihat setiap karakteristik responden terbanyak sebagai berikut:

Tabel 4.4

Total Data Responden PNS DISDUKCAPIL Kab. Bogor

NO.	Kategori	Mayoritas Responden	Jumlah PNS	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	71%
2	Pendidikan Terakhir	SLTA	26	38%
3	Lama Bekerja	1-5 Tahun	39	57%

Sumber: Data Primer diolah 2023



Gambar 4.5

Grafik Total Responden dilihat berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Lama Bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Berdasarkan total data responden tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, berjenis kelamin Laki-laki berpendidikan SLTA dan lama bekerja 1-5 tahun.

4.2. Analisis Data

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Metode yang digunakan menguji validitas dalam penelitian ini adalah *product moment* untuk menghitung validitas dengan t dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,361, dengan ketentuan sebagai berikut:

a). Apabila r hitung > rtabel makak data dinyatakan valid

b). Apabila r hitung < rtabel data dinyatakan tidak valid

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis faktor menggunakan spss 25. Uji validitas dilakukan kepada 30 responden. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	item	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
Pekerjaan	X1	0,392	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X2	0,427	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,577	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Upah	X4	0,430	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X5	0,545	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya”.

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	9%
Setuju	4	46	184	68%
Ragu-ragu	3	16	48	24%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		**68**	**262**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab setuju dengan diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan sebanyak 46 responden dengan presentase 68% dan menjawab ragu-ragu dengan diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan sebanyak 16 responden dengan presentase 24%. Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{ئ ج ا خ ح ج ه ئ ت ة د ج ف أ خ ج آ خ}}{\text{ج ت ر ج ح ف ش ج ث خ ت ا ج ئ}} \text{x } 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{٢٦٤}{٣٤٦} \text{x } 100 = 77\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya merasa diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan”.

2. Upah

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan "Gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup."

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	4	20	6%
Setuju	4	48	192	71%
Ragu-ragu	3	16	48	24%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		**68**	**260**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, menjawab setuju gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup sebanyak 48 responden dengan presentase 71% dan menjawab ragu-ragu dengan gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup sebanyak 16 responden dengan presentase 24%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Total Skor Pernyataan}}{\text{Skor Tertinggi}} \times 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{260}{340} \times 100 = 76\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 76%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan "Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup."

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan "Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya."

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	3%
Setuju	4	40	160	59%
Ragu-ragu	3	26	78	38%
Kurang Setuju	2	0	0	0%

Tabel 4.18
Tanggapan responden mengenai "Saya menilai prestasi yang baik meghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai"

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	7%
Setuju	4	39	156	57%
Ragu-ragu	3	24	72	35%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		**68**	**253**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan prestasi yang baik meghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, menjawab setuju prestasi yang baik meghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai sebanyak 39 responden dengan presentase 57% dan menjawab ragu-ragu dengan prestasi yang baik meghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai sebanyak 24 responden dengan presentase 35%.

Tanggapan total responden:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{ﺡ ﺕ ﺭ ﺡ ﺡ ﺡ ﺕ ﻫ ﺕ ﺩ ﻫ ﺃ ﺥ ﻫ ﺍ ﺥ ﺡ ﺡ ﺍ ﺡ ﺉ}}{\text{ﺡ ﺕ ﺭ ﺡ ﻫ ﻫ ﺵ ﺕ ﺉ ﺥ ﺥ ﺕ ﺍ ﺡ ﺉ}} \text{ x } 100$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{٠ ٣ ١}{٣ ٤ ٨} \text{x } 100 = 74\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 74%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan "Saya menilai prestasi yang baik meghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai"

Tabel 4.19
Tanggapan responden mengenai "Saya meng
kesempatan yang sama untuk promosi."

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	9%
Setuju	4	17	68	25%
Ragu-ragu	3	45	135	66%

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		**68**	**233**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebanyak 6 responden dengan presentase 9%, menjawab setuju dengan semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebanyak 17 responden dengan presentase 25% dan menjawab ragu-ragu dengan semua pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk promosi sebanyak 45 responden dengan presentase 66%.

Tanggapan total responden:

Tanggapan Total Responden = $\frac{\text{جـ تـ رـ جـ حـ خـ جـ ةـ ئـ تـ ةـ دـ هـ ةـ أـ خـ هـ ةـ آـ خـ جـ حـ جـ اـ جـ جـ ئـ}{\text{جـ تـ رـ جـ حـ هـ ضـ ثـ ضـ ةـ ئـ خـ جـ تـ اـ جـ جـ ئـ}} \times 100$

Tanggapan Total Responden = $\frac{٠\ ١\ ١}{٣\ ٤\ ٦} \times 100 = 64\%$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 64%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan “Saya menilai prestasi yang baik meghasilkan adanya promosi jabatan untuk pegawai”

4. Pengawas

Tabel 4.20

Tanggapan responden mengenai “Saya merasa atas kepada pegawai agar meningkat prestasinya.”

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	1%
Setuju	4	39	156	57%
Ragu-ragu	3	28	84	41%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		**68**	**245**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya sebanyak 1 responden dengan presentase 2%, menjawab setuju dengan atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya sebanyak 39 responden dengan presentase 57% dan menjawab ragu-ragu dengan atasan selalu memberikan dukungan kepada pegawai agar meningkat prestasinya sebanyak 28 responden dengan presentase 41%.

Tanggapan total responden:

Tanggapan Total Responden = $\frac{\text{Jumlah Responden} \times \text{Skor}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100$

Tanggapan Total Responden = $\frac{٢٣٠}{٣٤٦} \times 100 = 72\%$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa total tanggapan responden sebesar 72%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori setuju, artinya bahwa responden setuju terhadap pernyataan " S a y a m e r a s a a t a s a n s e l d u k u n g a n k e p a d a p e g a w a i a g a r m e n i n g k a t p r

Tabel 4.21

T a n g g a p a n r e s p o n d e n S a y a m e r a s a a t a s a n s e l a l u m e m b e r i k a n " a r a h a n d a n p e t u n j u k d a l a m p e l a k s a n a a n p e k

Keterangan	Skor	Jumlah responden (orang)	Skor total	Persentase
Sangat Setuju	5	7	35	10%
Setuju	4	33	132	49%
Ragu-ragu	3	28	84	41%
Kurang Setuju	2	0	0	0%
Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		**68**	**251**	**100%**

Sumber: Data Primer diolah 2023

Berdasarkan penelitian terhadap 68 responden diketahui bahwa pegawai yang menjawab sangat setuju dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 7 responden dengan presentase 10%, menjawab setuju dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 33 responden dengan presentase 49% dan menjawab ragu-ragu dengan atasan selalu memberikan arahan dan petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan sebanyak 28 responden dengan presentase 41%.

Tanggapan total responden:

Tanggapan Total Responden = $\frac{\text{Jumlah Responden} \times \text{Skor}}{\text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100$

PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Raya Tegar Beriman Kelurahan Pakansari, Cibinong Kode pos 16914
Telp. 021.8758419 Fax. 021.8766045

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 800 /8778 - Sekret

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: **Denny Sutresna, S.E.,M.Si**
NIP	: 197504022006041013
Pangkat/ Gol	: Pembina - IV/a
Jabatan	: Plt. Kasubag Umum dan Kepegawaian

Menerangkan bahwa :

Nama	: **AUDY MILARISKA**
NIM	: 021119040
Program Studi	: Manajemen

Bahwa yang bersangkutan adalah Mahasiswa Universitas Pakuan yang telah melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor mulai tanggal 31 Agustus 2022 s.d 29 Oktober 2022.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Cibinong
Pada Tanggal : 14 Oktober 2022

Plt. KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOGOR,

Denny Sutresna, S.E.,M.Si
Pembina - IV/a
NIP. 197504022006041013

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab, Bogor

Di Tempat

Dengan hormat,

Nama	: Audy Milariska
NPM	: 021119040
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program studi	: Manajemen
Perguruan Tinggi	: Universitas Pakuan

Dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah sau syarat kelulusan program Sarjana di Universitas Pakuan Bogor, maka dengan segala kerendahan hari saya sangat menghargai tanggapan Bapak/Ibu terhado beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai **ñ P E N G A R U H K E P U A S A N K E R J A D A N S T TERHADAP** ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR **PADA PEGAWAI NEGRI SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN S I P I L K A B U P A T E N B O G O R ò .**

Kesediaan dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan juga merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya,

Audy Milariska

KUESIONER KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

¶ Berilah tanda checklist (Ѝ) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai.

Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju(STS) = 1

B. Identitas Responden :

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Umur : a. <20 b. 20-30 c. 31-40 d. 41-50 e. >50
3. Pendidikan Terakhir : a. SLTA b. Diploma c. S1 d. S2 e. S3
4. Lama Bekerja : a. < 10 th b. 10-20 th c. >20 th

Kuesioner Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Ss	S	KS	TS	STS
Pekerjaan						
1.	Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan harapan saya					
2.	Saya merasa pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya					
3.	Saya merasa selalu diberikan kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya.					
4.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini.					
Upah						
5.	Saya merasa gaji yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup.					
6.	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya					
7.	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki.					
8.	Saya merasa tunjangan yang saya terima mencukupi kebutuhan hidup.					

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Ss	S	KS	TS	STS
7.	Saya merasakan komunikasi yang terjalin antara pegawai terjalin dengan baik					
8.	Saya tidak mudah tersinggung bila ada rekan kerja yang menegur saya.					
9.	Saya kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan.					
Struktur Organisasi						
10.	Saya merasa tidak ada kejelasan tentang peran dan tanggung jawab saya di tempat kerja.					
11.	Saya merasa alur perintah struktur organisasi yang tumpang tindih menjadi ketidaknyamanan kerja.					
12.	Saya merasa setiap pegawai mempunyai kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir.					
Kemimpinan						
13.	Saya merasa hubungan dengan atasan terjalin dengan baik.					
14.	Saya merasa adanya penjelasan dari pimpinan mengenai tugas dan fungsi pegawai.					
15.	Saya merasa sikap pimpinan dan tekanankerja menjadi iklim dalam perusahaan telative tidak kondusif.					

KUESIONER ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR **(OCB)**

- Berilah tanda checklist (И) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna :

  Selalu (Sl) = 5

  Sering (Sr) = 4

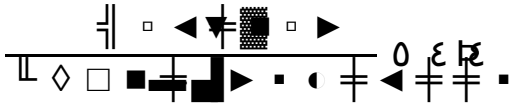
  Kadang-kadang (Jr) = 3

  Pernah (P) = 2

  Tidak Pernah (TP) = 1

No.	Pernyataan	Jawaban				
		Sl	Sr	KK	P	TP
Altruism **(Tindakan Sukarela)**						
1.	Pegawai menggantikan pekerjaan rekan yang berhalangan masuk kerja					
2.	Pegawai mengerjakan pekerjaan tambahan walaupun tidak diperintahkan oleh atasan.					
3.	Pegawai membantu rekan kerja dengan kemampuan yang dimiliki.					
4.	Pegawai membantu rekan kerja meskipun pada waktu jam istirahat					
Conscientiousness **(Kontrol Diri)**						
5.	Pegawai hadir tepat waktu tanpa menghiraukan kemacetan lalu lintas maupun musim.					
6.	Pegawai menggunakan waktu istirahat dengan efisien					
7.	Pegawai menggunakan waktu kerja dengan maksimal.					
8.	Pegawai mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur kerja.					
Courtesy **(Sopan Santun)**						
9.	Pegawai mendapatkan dan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan.					
10.	Pegawai memberitahu terlebih dahulu jika tidak masuk kerja					
11.	Pegawai menghargai keputusan atasan terhadap kebijakan yang ditetapkan pada saat rapat.					
12.	pegawai menghadiri kegiatan social yang diadakan di perusahaan.					
Sportmanship **(Sikap Toleransi)**						
13.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan tambahan dengan sbersungguh-sungguh					
14.	Pegawai menggunakan sisi positif dari masalah yang terjadi.					
15.	Pegawai akan memperkecil masalah yang ada.					
16.	Pegawai beradaptasi dengan transisi yang terjadi diperusahaan.					
Civic Virtue **(Kepentingan Umum)**						
17.	Pegawai menujukkan antusiasme atas perkembangan yang terjadi di perusahaan.					
18.	Pegawai menyampaikan masukan kepada atasan					
19.	Pegawai mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan					
20.	Pegawai terlibat aktif dalam event-event yang diselenggarakan perusahaan					

Jumlah Rata-rata



Altruism **(Tindakan Sukarela)**

$$\frac{\sigma\ \varphi\ \varsigma}{\varphi} \times 100\% = \sigma\ \text{Þ}$$

Conscientiousness **(Kontrol Diri)**

$$\frac{\sigma\ \chi\ \sigma}{\chi} \times 100\% = \sigma\ \psi\ \text{Þ}$$

Courtesy **(Sopan Santun)**

$$\frac{\sigma\ \rho\ \varphi}{\varphi} \times 100\% = \sigma\ \chi\ \text{Þ}$$

Sportmanship **(Sikap Toleransi)**

$$\frac{\sigma\ \varsigma\ \varphi}{\varphi} \times 100\% = \sigma\ \text{Þ}$$

Civic Virtue **(Kepentingan Umum)**

$$\frac{\sigma\ \chi\ \tau}{\varphi} \times 100\% = \sigma\ \text{Þ}$$

Dan jumlah total keseluruhan indicator adalah:

$$\frac{\rho\ \chi\ \upsilon\ \rho}{\sigma\ \rho} \times 100\% = \sigma\ \text{Þ}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, memperlihatkan hasil jumlah rata-rata total skor 56,5%, yang berarti bahwa masih rendahnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.