

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMPETENSI KERJA DAN LINGKUNGAN  
KERJA NON-FISIK TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR*  
(Studi Pada Pegawai Berstatus THL Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Kebumen)**

**Ade Pratama**  
Program Studi Manajemen S1  
STIE Putra Bangsa  
[adetama1597@gmail.com](mailto:adetama1597@gmail.com)

**Abstraksi**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, kompetensi kerja dan lingkungan kerja non-fisik terhadap *organizational citizenship behaviour* (studi pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen), baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan responden 42 Pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan analisis datanya menggunakan analisis regresi linear ganda (uji t dan uji F), yang sebelumnya telah dilakukan uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas.

Setelah dilakukan analisis data, diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: (1) Karakteristik Individu mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. (2) Kompetensi kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai. (3) Lingkungan kerja non-fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. (4) Karakteristik Individu, Kompetensi kerja dan lingkungan kerja non-fisik secara simultan berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, lingkungan kerja non-fisik dan *Organizational Citizenship Behavior*.

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of individual characteristics, work competence and non-physical work environments on organizational citizenship behavior (a study of employees with the status of THL in the Department of Population and Civil Registration of Kebumen Regency), either partially or simultaneously. This research is a survey research with 42 respondents with THL status in the Department of Population and Civil Registration of Kebumen Regency. The data collection uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability, while the data analysis uses multiple linear regression analysis (t test and F test), which previously tested prerequisite analyzes including normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests.*

*After analyzing the data, the following results and conclusions were obtained: (1) Individual characteristics have a positive and significant influence on organizational citizenship behavior. (2) Work Competence has a positive and significant influence on organizational citizenship behavior. (3) The non-physical work environment has a positive and significant influence on organizational citizenship behavior. (4) Individual characteristics, work competence and non-physical work environment simultaneously have a significant effect (simultaneously) on organizational citizenship behavior.*

*Keywords: Individual Characteristics, Work Competence, Non-physical work environment and Organizational Citizenship Behavior.*

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (karyawan) merupakan aset terpenting yang mempengaruhi jalannya roda organisasi kerja (Mondy & Noe, 2016: 53). Keberhasilan suatu organisasi kerja sangat tergantung pada aktivitas dan hasil kerja karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan dan menjadi tanggung jawabnya. Karyawan merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi kerja dalam mencapai tujuannya. Betapapun majunya teknologi, berkembangnya informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, namun tanpa sumber daya manusia yang berkualitas maka akan sulit bagi organisasi kerja untuk mencapai tujuan kerjanya.

Menurut Robbins dan Coulter (2016: 170), dalam ranah manajemen sumberdaya manusia, dikenal istilah *organizational citizenship behaviour*. Istilah *organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku yang bukan merupakan bagian dari tugas yang telah dipersyaratkan secara formal bagi seorang karyawan tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi efektif organisasi. Karyawan sering dihadapkan pada kondisi yang tidak menyenangkan dalam upaya peningkatan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugasnya. Mereka harus senantiasa berhadapan dengan berbagai tugas yang sifatnya mendesak dan dituntut untuk segera diselesaikan. Mereka dituntut untuk tidak hanya bekerja seperti yang ada pada perspektif bekerja atau bekerja hanya sesuai dengan tugas-tugas resminya saja (*intra-role*), tetapi mereka diharapkan bekerja melebihi apa yang seharusnya mereka lakukan dalam tugasnya (*extra-role*). Perilaku kerja *extra-role* tersebut sering disebut pula sebagai *organizational citizenship behaviour*. *Organizational citizenship behaviour* merupakan suatu perilaku kerja yang bekerja tidak hanya pada apa yang menjadi tugasnya (*in-role*) tapi juga bekerja yang tidak secara kontrak mendapatkan kompensasi pada sistem penghargaan atau penggajian formal (*beyond the job*). *Organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku pekerja yang melebihi tugas formulanya dan memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi.

*Organizational citizenship behaviour* sangat penting artinya untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi kerja, termasuk organisasi kerja di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang memberi kontribusi pada keefektifan kerja para pegawai dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka merupakan aset bagi instansi tersebut. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen membutuhkan pegawai yang sanggup melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka dan bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka, yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kebumen yang beralamat di Jl. HM Sarbini nomor 21 Kebumen adalah suatu instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa yang bertanggung jawab

melayani masyarakat dalam mengurus data kependudukan dengan baik. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen mempunyai tugas pokok melakukan sebagian urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan perbantuan. Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kebumen terbagi menjadi 2 yaitu bagian Administrasi yang terdiri dari pegawai berstatus PNS sebanyak 34 orang, dan pegawai yang berstatus Tenaga Harian Lepas (THL) sebanyak 43 Orang, serta bagian pembantu pelaksana sebanyak 3 orang.

Sebagai salah satu sumber daya manusia utama di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, pegawai berstatus THL dituntut bekerja maksimal dalam membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat (misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, surat keterangan pindah, akta kelahiran, akta kematian dan Kartu Identitas Anak), bahkan dalam bekerja dituntut untuk mempunyai sifat *extra-role*, dengan bekerja melebihi kewajibannya. Perilaku pegawai berstatus THL harus senantiasa mengacu pada *organizational citizenship behaviour*, namun demikian fenomena di lapangan ternyata belum sepenuhnya selaras dengan apa yang seharusnya dilakukan. Hasil pengamatan menunjukkan masih terjadi perilaku kerja pegawai berstatus THL yang jauh dari nilai-nilai *organizational citizenship behaviour*, misalnya kurangnya kesadaran sebagian pegawai berstatus THL untuk saling membantu dalam bekerja, mereka hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaannya sendiri tanpa adanya keinginan untuk membantu rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan kerja.

Kondisi tersebut di atas mengindikasikan gambaran sementara perilaku kerja sebagian pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang kurang mempunyai sifat *extra-role*, dengan bekerja melebihi kewajibannya. Nilai-nilai *organizational citizenship behaviour* kurang dijalankan oleh pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Hal ini dimungkinkan disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya adalah karakteristik individu, kompetensi kerja, dan lingkungan kerja non-fisik.

Pegawai merupakan sumber daya yang paling istimewa, keistimewaan yang ada pada manusia adalah satu-satunya sumber daya di dalam organisasi yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepribadian yang berbeda-beda. Kepribadian pegawai yang berbeda-beda menjadikan pegawai mempunyai ciri khas tersendiri sehingga membentuk suatu karakteristik individu pada pegawai. Baik buruknya karakteristik individu pegawai tergantung bagaimana mereka mengaplikasikannya. Karakteristik individu yang berbeda-beda ini disebabkan oleh usia, jenis kelamin, jumlah tanggungan, status pernikahan, dan pengalaman kerja pegawai Robbins (2006:46).

Karakteristik individu yang berbeda-beda pada setiap individu menciptakan kontribusi kinerja yang berbeda juga pada organisasi. Pegawai dengan

karakteristik yang baik akan menjadikan pegawai tersebut lebih mudah dalam mengerjakan pekerjaannya, sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi optimal dan sangat baik pengaruhnya bagi organisasi. Begitupun sebaliknya, pegawai dengan karakteristik yang buruk akan menghambat organisasi dalam beroperasi dan berkembang. Berdasarkan hal itulah dapat dipastikan bahwa organisasi memiliki kriteria tertentu mengenai pegawai yang akan mereka pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi menyadari bahwa pegawai merupakan aset penting sehingga organisasi perlu memperhatikan keberadaannya dengan memfasilitasi kebutuhan pegawai dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2012:4) menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Selain karakteristik individu ada juga faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah kompetensi kerja.

Menurut Wibowo (2011: 325) kompetensi kerja merupakan kemampuan atau kecakapan seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

**Tabel 1**  
**Kompetensi Pegawai Berstatus THL**

Kompetensi (pendidikan)	Jumlah orang	Persentase
Sarjana S1	17	39,6%
Diploma 3	12	27,9%
SLTA	14	32,5%
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Kepegawaian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa fenomena di lapangan menunjukkan masih banyaknya pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang kompetensi kerjanya belum sepenuhnya memadai sehingga kinerjanya kurang maksimal, misalnya kurang memiliki pengetahuan, pemahaman, dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini dimungkinkan mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen mengingat pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang masih banyak berpendidikan SLTA sederajat. Hasil penelitian Rahman (2015) menyatakan bahwa kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* pada perawat di Bagian Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Pekanbaru.

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk diperhatikan manajemen. Lingkungan kerja sangat berperan dalam menciptakan suatu dorongan kepada karyawan agar dapat bekerja lebih baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2009:21) lingkungan kerja ada dua

macam yaitu lingkungan kerja fisik yang termasuk didalamnya adalah kondisi tempat kerja, suhu, udara, peralatan kerja yang dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan lingkungan kerja non-fisik, yaitu hubungan baik ke pimpinan dan rekan kerja. Lingkungan kerja adalah tempat dimana karyawan melakukan aktivitasnya setiap hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan atau pegawai untuk bekerja dapat optimal. Menurut Prasasti dan Yuniawan (2017:10) dalam penelitiannya menyatakan bahwa lingkungan kerja non-fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Lingkungan kerja merupakan hal yang terpenting untuk diperhatikan begitu pula pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Lingkungan kerja non-fisik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen masih belum kondusif diantaranya hubungan dengan atasan terutama pimpinan masih belum terjalin dengan baik, hubungan dengan rekan kerja masih belum terjalin dengan baik dikarenakan masih ada beberapa karyawan yang lebih mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan bersama.

Berdasarkan beberapa uraian tersebut di atas menyebabkan perlunya diadakan penelitian dengan judul “Pengaruh karakteristik individu, kompetensi kerja dan lingkungan kerja non-fisik terhadap *organizational citizenship behaviour* (studi pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen)”.

## METODE

### *Organizational citizenship behaviour*

*Organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku pekerja yang melebihi tugas formulanya dan memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi (Smith, dalam Sudarmanto, 2015: 137). Menurut Organ dalam Newland (2012) mengemukakan terdapat lima indikator *Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah sebagai berikut:

- Altruism*
- Courtesy*
- Sportsmanship*
- Civic virtue*
- Conscientiousness*

### Karakteristik Individu

Menurut Rahman (2013:77), karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Menurut Arief Subyantoro (2009) menyebutkan indikator karakteristik individu meliputi :

- Kemampuan
- Nilai
- Sikap
- Minat

## Kompetensi Kerja

Menurut Armstrong yang dikutip oleh Sudarmanto (2011: 46) kompetensi merupakan apa yang orang bawa pada suatu pekerjaan dalam bentuk tipe dan tingkat-tingkat perilaku yang berbeda-beda yang menentukan aspek-aspek kinerja pekerjaan. Indikator kompetensi menurut Wibowo (2011: 328-329) adalah sebagai berikut:

- Pengetahuan (*knowledge*)
- Pemahaman (*understanding*)
- Kemampuan (*skill*)
- Nilai (*value*)

## Lingkungan Kerja Non-Fisik

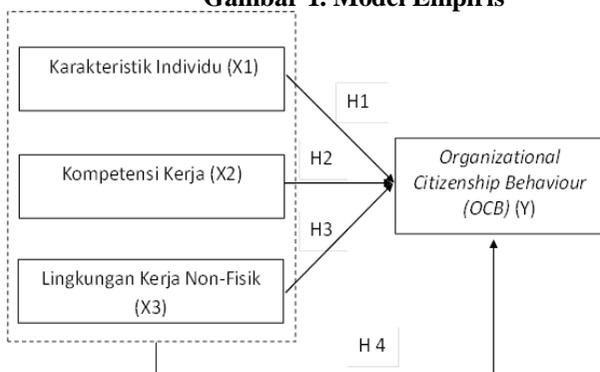
Menurut Sedarmayanti (2001:31), lingkungan kerja non-fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan rekan kerja, ataupun dengan hubungan dengan bawahan. Secara umum lingkungan kerja non-fisik itu menyangkut semua kondisi yang tidak bisa dilihat secara fisik tetapi dapat dirasakan situasinya karena dapat menyebabkan turun dan naiknya semangat kerja di tempat kerja sehingga berpengaruh pada hasil kerja karyawan. Indikator lingkungan kerja non fisik menurut A.S Munandar (2010:288) menyatakan indikator lingkungan kerja non-fisik terdiri dari:

- Hubungan rekan kerja setingkat
- Hubungan atasan
- Iklim kerja yang dinamis
- Budaya perusahaan
- Kebijakan perusahaan
- Peraturan-peraturan

## Model Empiris.

Berdasarkan landasan teori yang telah dibahas sebelumnya yang menyakut variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab adalah perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu Karakteristik individu, kompetensi kerja, lingkungan kerja non-fisik, dan variabel *dependent* (terikat) adalah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.

Gambar 1. Model Empiris



## Hipotesis

H1 : Karakteristik individu berpengaruh signifikan

terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

H2 : Kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

H3 : Lingkungan kerja non-fisik berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

H4 : Karakteristik individu, kompetensi kerja, dan lingkungan kerja non-fisik secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* pada pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

## Obyek dan Subyek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang dipengaruhi oleh karakteristik individu, kompetensi kerja dan lingkungan kerja non-fisik.

Subjek penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

## Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara metode sampling jenuh. Menurut Sugiono (2009:78) sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila populasi relatif kecil, atau sama dengan 30 orang. Dalam hal ini yang menjadi populasi adalah populasi dalam penelitian ini adalah pegawai berstatus THL di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dengan seluruh pegawai sebagai subjek yang berjumlah 42 orang, oleh karena itu jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 42 responden.

## Alat Analisis Data

Teknik analisis data meliputi uji kualitas data (uji validitas & reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, & uji normalitas), uji hipotesis (uji parsial t dan uji simultan F), koefisien determinasi, menggunakan SPSS 24.00.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu kuisisioner dinyatakan valid apabila pertanyaan dalam kuisisioner tersebut dapat menggambarkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Alat ukur atau butir kuisisioner dinyatakan valid apabila nilai *corrected item total correlation* ( $r_{hitung}$ ) adalah lebih besar bila dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan

lebih kecil dari 0,05 dengan menentukan  $r_{tabel}$  yaitu dengan rumus  $df = n - 2$ , dimana:

$df = \text{degree of freedom}$

$n = \text{sampel}$

$df = 42 - 2 = 40$ , diperoleh hasil  $r_{tabel} = 0,3044$

Analisis terhadap hasil uji validitas pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan programisasi komputer dengan program SPSS 24.0 for windows, menggunakan *pearson correlation*.

**Tabel 1 Hasil Uji validitas**

Variabel	Butir	Sign	Status
X1	4	Signifikan	Valid
X2	4	Signifikan	Valid
X3	6	Signifikan	Valid
Y	5	Signifikan	Valid

Hasil Uji validitas seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel Karakteristik individu, kompetensi kerja, lingkungan kerja non-fisik dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* seluruhnya valid.

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

Item Variabel	Nilai		Keterangan
	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha Minimum	
Karakteristik Individu (X1)	0,60	0,630	Reliabel
Kompetensi (X2)	0,60	0,677	Reliabel
Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3)	0,60	0,742	Reliabel
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,60	0,657	Reliabel

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan empat instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > Nilai *Cronbach Alpha Minimum* (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian dinyatakan reliabel.

### Uji Multikolinieritas

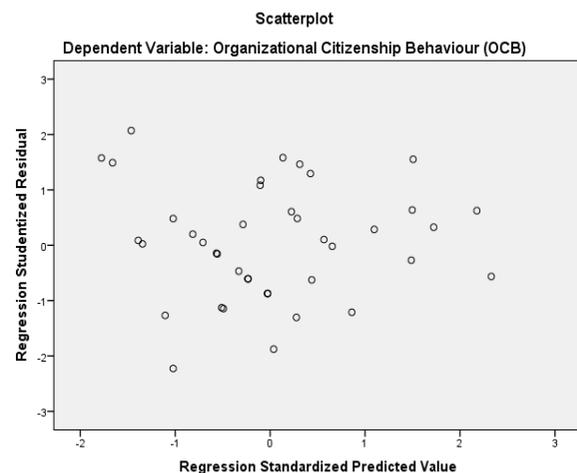
**Tabel 3 Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Karakteristik Individu (X1)	,675	1,481
Kompetensi (X2)	,952	1,051
Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3)	,653	1,530

Berdasarkan Tabel *coefficients* di atas dapat dijelaskan bahwa pada bagian *collinearity statistic* menunjukkan angka VIF dibawah 10 dan *tolerance* di atas 0,1, karena itu model regresi ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model regresi pada penelitian ini dapat dipakai.

### Uji Heteroskedastisitas

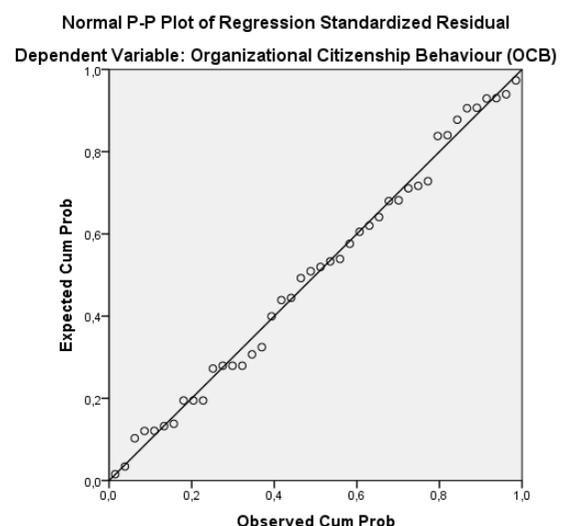
**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar 2 di atas, menunjukkan bahwa bulatan-bulatan kecil tidak memiliki pola tertentu, seperti titik-titik atau bulatan yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas model regresi dalam penelitian ini.

### Uji Normalitas

**Gambar 3. Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar 3 uji normalitas di atas terlihat bahwa data menyebar disekitar garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Analisis regresi linier berganda

**Tabel 4**

### Ringkasan Hasil Persamaan Regresi Linear Ganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	2,040	1,713	
Karakteristik Individu (X1)	,561	,126	,514
1 Kompetensi (X2)	,231	,098	,229
Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3)	,246	,093	,312

Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Berdasarkan perolehan nilai-nilai pada tabel tersebut di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear ganda sebagai berikut:

$$Y = 2,040 + 0,561 X_1 + 0,231 X_2 + 0,246 X_3 + e$$

1. Nilai konstanta a = 2,040, berarti apabila variabel Karakteristik Individu (X1), Kompetensi Kerja (X2) dan Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3) dianggap nol, maka besarnya skor *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yaitu 2,040.
2. Nilai b1 = 0,561, berarti apabila variabel Kompetensi Kerja (X2) dan Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3) dianggap tetap, maka kenaikan skor variabel Karakteristik Individu (X1) sebesar 1 satuan akan mengakibatkan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen naik sebesar 0,561.
3. Nilai b2 = 0,231, berarti apabila variabel Karakteristik Individu (X1), dan Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3) dianggap tetap, maka

kenaikan skor variabel Kompetensi Kerja (X2) sebesar 1 satuan, akan mengakibatkan skor *Organizational Citizenship* Pada Pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen naik sebesar 0,231.

4. Nilai b3 = 0,246, berarti apabila variabel Karakteristik Individu (X1), dan Kompetensi Kerja (X2) dianggap tetap, maka kenaikan skor variabel Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3) sebesar 1 satuan, akan mengakibatkan skor *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen naik sebesar 0,246.

### Uji t (Parsial)

**Tabel 5 Uji t Coefficients**

No.	Variabel	Nilai t <sub>hitung</sub>	Nilai t <sub>tabel</sub>	Signifikan	Keterangan
1.	Karakteristik Individu (X1)	4,451	2,02269	,000	Berpengaruh
2.	Kompetensi (X2)	2,352	2,02269	,024	Berpengaruh
3.	Lingkungan Kerja Non-Fisik (X3)	2,659	2,02269	,011	Berpengaruh

Berdasarkan Tabel diatas di atas maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

- a) Hubungan Karakteristik Individu dan *organizational citizenship behavior* .

Hasil uji t pada tabel IV-14 di atas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel Karakteristik Individu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 4,451 > t_{tabel} 2,02269$ . Hasil ini menyatakan bahwa hipotesis H1 diterima yang berarti Karakteristik Individu mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

- b) Hubungan Kompetensi Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil uji t pada Tabel IV-14 di atas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel Kompetensi Kerja sebesar  $0,024 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 2,352 > t_{tabel} 2,02269$ . Hasil ini menyatakan bahwa hipotesis H2 diterima yang berarti Kompetensi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

- c) Hubungan Lingkungan Kerja Non-Fisik dan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil uji t pada tabel IV-14 di atas menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel lingkungan kerja non-fisik sebesar  $0,011 < 0,05$  dan hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung} 2,659 > t_{tabel} 2,02269$ . Hasil ini H3 diterima yang berarti lingkungan kerja non-fisik mempunyai

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

#### Uji simultan F

**Tabel 6**  
**Ringkasan Hasil Uji F simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	95,405	3	31,802	24,378	,000 <sup>b</sup>
Residual	49,571	38	1,305		
Total	144,976	41			

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non-Fisik, Kompetensi Kerja, Karakteristik Individu

Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh Fhitung adalah  $24,378 > F_{tabel} 3,23$ , dengan tingkat signifikan 0,000. Karena signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga diartikan bahwa variabel Karakteristik individu, kompetensi kerja dan lingkungan kerja non-fisik berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Hal ini menunjukkan jika Karakteristik individu, kompetensi kerja, dan lingkungan kerja non-fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen lebih baik maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat.

#### Uji koefisien determinasi

**Tabel 7. Uji koefisien determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 <sup>a</sup>	,658	,631	1,14215

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Non-Fisik, Kompetensi Kerja, Karakteristik Individu

b. Dependent Variable: Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

Berdasarkan hasil Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* persamaan di atas sebesar 0,631, artinya 63,1% variabel *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dijelaskan oleh variabel Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik sedangkan sisanya

36,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

#### Pembahasan

##### 1. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh angka  $t_{hitung} 4,451 > t_{tabel} 2,02269$ , dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menyatakan bahwa semakin baik karakteristik individu para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami *et.al* (2016:58) yang menyatakan bahwa: "Ada pengaruh yang signifikan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo", dan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Edison (2015) menunjukkan bahwa Karakteristik individu berpengaruh dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini menunjukkan pimpinan perlu memperhatikan karakteristik individu para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen diantaranya pimpinan perlu memberikan contoh kepada para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen mengenai pentingnya *organizational citizenship behavior* bagi instansi, hal ini bertujuan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

##### 2. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengujian hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi kerja terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh angka  $t_{hitung} 2,352 > t_{tabel} 2,02269$ , dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,024 < 0,05$ . Hasil ini menyatakan bahwa apabila kompetensi kerja para pegawai THL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen meningkat maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Adnyani (2018) dan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2015) menyatakan bahwa kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*, semakin meningkat kompetensi dari seorang karyawan maka semakin tinggi *organizational citizenship behavior* dari karyawan tersebut. Pada penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*, oleh karena itu

instansi perlu meningkatkan kompetensi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, diantaranya dengan cara pelatihan, sosialisasi dan lain sebagainya, ini bertujuan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

### 3. Pengaruh Lingkungan Kerja Non-Fisik Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja non-fisik terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hasil uji t diperoleh angka  $t_{hitung} 2,659 > t_{tabel} 2,02269$ , dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,011 < 0,05$ . Hasil ini menyatakan bahwa semakin baik lingkungan kerja non-fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasasti dan Yuniawan (2014) dan Khasanah (2019) yang menyatakan lingkungan kerja non-fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa instansi perlu memperhatikan lingkungan kerja non-fisik yang ada organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, contohnya dengan cara menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, dengan sesama rekan kerja hal ini bertujuan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

### 4. Pengaruh Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Secara Simultan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengujian hipotesis keempat dilakukan untuk mengetahui pengaruh Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non-Fisik Secara Simultan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hasil uji F diperoleh  $F_{hitung}$  adalah  $24,378 > F_{tabel} 3,23$ , dengan tingkat signifikan 0,000. Karena signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga diartikan bahwa variabel Karakteristik individu, kompetensi kerja dan lingkungan kerja non-fisik berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Hasil ini menunjukkan jika Karakteristik individu, kompetensi, dan lingkungan kerja non-fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen lebih baik maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat.

### 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* persamaan diatas sebesar 0,631, artinya 63,1% variabel *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dijelaskan oleh variabel Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik sedangkan sisanya 36,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini. *Organizational Citizenship Behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen ditentukan oleh banyak faktor, tiga faktor diantaranya adalah Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik oleh karena itu salah satu langkah yang dapat diupayakan manajemen untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yaitu melalui perbaikan Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik yang ada di organisasi.

## SIMPULAN

### Simpulan

Berdasarkan penelitian di atas tentang Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dengan responden sebanyak 42 orang responden maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Karakteristik Individu mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Hasil ini menyatakan bahwa semakin baik karakteristik individu para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat.
2. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kompetensi Kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Hasil ini menyatakan bahwa apabila kompetensi kerja para pegawai THL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen meningkat maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat.
3. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Lingkungan kerja non-fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

Kebumen. Hasil ini menyatakan bahwa semakin baik lingkungan kerja non-fisik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen maka *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen juga akan meningkat

4. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Karakteristik Individu, Kompetensi Kerja dan lingkungan kerja non-fisik secara simultan berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 84,9% variabel *Organizational Citizenship Behavior* pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dapat dijelaskan oleh variabel karakteristik individu, kompetensi kerja, dan lingkungan kerja non-fisik.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah namun demikian masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Keterbatasan dalam pengumpulan data seperti jawaban dari responden yang cenderung kurang teliti sehingga terjadi ketidak konsisten jawaban meskipun sudah di antisipasi dengan cara diawasi.
2. Keterbatasan kemampuan penulis serta waktu sehingga dalam penelitian ini masih kurang maksimal.

### Implikasi

Implikasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis adalah sebagai berikut:

#### 1. Implikasi Praktis

- a. Karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan perlu memperhatikan karakteristik individu para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen diantaranya pimpinan perlu memberikan contoh kepada para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen mengenai pentingnya *organizational citizenship behavior* bagi instansi, hal ini bertujuan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
- b. Kompetensi Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak instansi perlu meningkatkan kompetensi Kerja dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen,

diantaranya dengan cara pelatihan, sosialisasi, pemberian reward dan lain sebagainya, ini bertujuan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

- c. Lingkungan kerja non-fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak instansi perlu memperhatikan lingkungan kerja non-fisik yang ada organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, contohnya dengan cara menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, dengan sesama rekan kerja hal ini bertujuan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* dari para pegawai THL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

### 2. Implikasi Teoritis

- a. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami *et.al* (2016:58) yang menyatakan bahwa: “Ada pengaruh yang signifikan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PT Pos Indonesia Kantor Cabang Sukoharjo”, dan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Edison (2015) menunjukkan bahwa Karakteristik individu berpengaruh dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.
- b. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Adnyani (2018) dan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2015) menyatakan bahwa kompetensi kerja berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.
- c. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prasasti dan Yuniawan (2014) dan Khasanah (2019) yang menyatakan lingkungan kerja non-fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arief Subyantoro. 2009. *Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)* : Jurnal VOL.11, NO. 1
- As'ad, Mohamad. 2004. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

- Irawan, Andy. 2012. *Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors dengan Kepuasan Kerja sebagai Mediator pada Event Organizer di Surabaya*. Skripsi. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya.
- Khasanah, Siti. 2019. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Loyalitas Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Kecamatan Rowokele)*. Kebumen: STIE Putra Bangsa Kebumen.
- Kreitner dan Kinicki. 2009. *Perilaku Organisasi. Edisi 5*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mondy, R. W. & Noe Robert M. (2016). *Human Resource Management (Terjemahan Sudarmanto)*. Yogyakarta: Pustaka Pelaja Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa.
- Newland, S. (2012). *Organizational citizenship behavior- individual or organizational citizenship behavior-organization: Does the underlying motive matter?* Kentucky: The Faculty of the Department of Psychology Western Kentucky University.
- Nugraha, Kristian SW dan Edison, Acep. 2015. *Karakteristik individu dan kecerdasan emosional pemimpin pengaruhnya terhadap komitmen organisasi dan ocb pada karyawan PTPN XII KEBUN Mumbul*. Bandung:Widyatama unniversity.
- Nugraha, I Putu Satya dan Adnyani, I Gusti Ayu Dewi. 2018. *Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Pada Setda Kota Denpasar*. Bali: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Prasasti, Vivin Tri dan Yuniawan, Ahyar. 2017. *Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Departemen Spinning Pt. Daya Manunggal Salatiga)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rahman, Abdul. 2013. *Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana Dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Donggala*: E-Jurnal Katalogis, Volume 1 nomor 2.
- Rahman, Albert Wibi. (2015). *Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Perawat Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Pekanbaru*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Riau Pekanbaru.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Robbins, Stephen P., Coutler, Mary. 2016. *Manajemen. Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta : Erlangga
- Sedarmayanti.2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- \_\_\_\_\_.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sugiarto. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga* Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Sopiah, 2008, *Perilaku Organisasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sudarmanto. 2011. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kaulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kaulitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kaulitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Hadi. 2004. *Metodologi Research Jilid 3*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Thoha, Miftah. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Utami, Novariani Indri, Suddin, Alwi dan Sunarso. 2016. *Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organization Citizenship Behavior (Survei Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor*

*Cabang Sukoharjo*). Surakarta: Universitas  
Slamet Riyadi Surakarta.

Wibowo, Prod. Dr. S.E., M.Ph. 2011. *Manajemen  
Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.