

**PENGARUH RESILIENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI PADA PT. NUANSA  
CIPTA MAGELLO (NCM) MAKASSAR**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Alauddin Makassar

Oleh:

**YUSRAN**  
**90200114048**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusran  
NIM : 90200114048  
Tempat/ Tgl lahir : Batulohe, 12 Maret 1994  
Prodi/ Jurusan : Manajemen  
Program : Sarjana (S1)  
Alamat : Jl. Daeng Tata I  
Judul : Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Nuasa Cipta Magello (NCM) Makassar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

Makassar, Maret 2019

M A K A S S A R  
Penyusun,

**Yusran**

NIM: 90200114048

## PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 Makassar ☎ (0411) 864924, Fax. 864923  
Kampus II : Jl. H.M. Yasin Limpo Romang polong – Gowa . ☎ 424835,  
Fax424836

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar”, yang disusun oleh Yusran, NIM: 90200114048, Mahasiswa Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 22 Maret 2019, bertepatan dengan 15 Rajab 1440 H, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Manajemen.

Samata-Gowa, Maret 2019

Rajab 1440 H

#### DEWAN PENGUJI

Ketua : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.  
Sekertaris : Prof. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag.  
Munaqisy I : Dr. Syaharuddin, M.Si.  
Munaqisy II : Ahmad Efendi, SE., MM.  
Pembimbing I : Dr. Siradjuddin, SE., M.Si.  
Pembimbing II : Dr. Awaluddin, SE., M.Si.

Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alauddin Makassar



Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
81022 198703 1 002

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi dengan Judul “Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar” dapat terselesaikan. Penulis juga tidak lupa mengucapkan shalawat serta salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW, sebagai Nabi yang diutus oleh Allah untuk memberi petunjuk bagi umat manusia kejalan yang benar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana Manajemen (SM) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Dalam kesempatan ini penulis secara khusus mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Jumaking serta Ibunda Ramlah yang telah membesarkan dan mendidik dengan sepuh hati, selalu mendukung dan mendoakan sekaligus memberi pengajaran tentang banyak hal yang tidak terhingga nilainya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak bisa melakukan sesuatu tanpa bantuan dari berbagai pihak terkait. Karena itu, pada kesempatan ini pula dengan penuh rasa hormat penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
3. Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Bapak Prof. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag., Bapak Dr. Syaharuddin, M.Si. dan Bapak Dr. H. Abd. Wahab, SE., M.Si.
4. Ibu Dr. Hj. Rika Dwi Ayu P., SE., M.Comm dan Bapak Ahmad Effendi, SE., MM, sebagai Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen.
5. Bapak DR. Siradjuddin, SE., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Awaluddin, SE., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu luangnya, saran, bimbingan, dan pengarahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Wahidah Abdullah, S.Ag.,M.Ag sebagai Dosen Penasehat Akademik Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
7. Kepada keluarga besar, terima kasih banyak telah memberikan dukungan, dan doa-doanya.
8. Kepada Dosen Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama dalam proses perkuliahan.
9. Kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar atas bantuan yang telah diberikan.

10. Ibu Emi Selaku Manajer HRD PT. Nuansa Cipta Magello telah menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian
11. Kepada karyawan PT. Nuansa Cipta Magello yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan terkait dengan penelitian ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan jurusan manajemen 2014 yang telah bersama-sama mengalami susah senangnya dalam mencari ilmu pengetahuan.
13. Kepada teman-teman Manajemen B 2014 yang telah memberikan motivasi dan kebahagiaan bersama.
14. Kepada teman-teman Kerukunan Keluarga Mahasiswa Bulukumba (KKMB) Komisariat UIN Alauddin Makassar
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas semuanya.

Akhir kata, Dengan penuh kesadaran penulis menyadari penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, walau demikian penulis berusaha menyajikan yang terbaik. semoga semua bantuan yang telah diberikan dapat bernilai ibadah di sisi Allah SWT.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Samata-Gowa, Maret 2019

Penulis

Yusran  
NIM. 90200114048

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Hipotesis.....	6
D. Defenisi Operasional.....	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
B. Perilaku Perilaku Kewargaan Organisasi .....	21
C. Resiliensi.....	29

D. Kepuasan Kerja .....	32
E. Kerangka Konseptual .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	40
B. Pendekatan Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Jenis dan Sumber data .....	41
E. Metode Pengumpulan Data .....	42
F. Instrumen Penelitian .....	43
G. Validitas dan Realibilitas .....	44
H. Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
B. Hasil Penelitian .....	64
C. Pembahasan.....	81
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Implikasi.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	halaman
3.1	Instrumen Penelitian.....	43
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	65
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	66
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Bekerja .....	66
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Resiliensi .....	68
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	69
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Kewargaan Organisasi....	69
4.8	Hasil Pengujian Validitas Resiliensi .....	70
4.9	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja .....	70
4.10	Hasil Pengujian Validitas Perilaku Kewargaan Organisasi .....	71
4.11	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	72
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	75
4.14	Kriteria Pengujian Autokorelasi.....	75
4.15	Hasil Uji Simultan.....	77
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78
4.17	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	79
4.18	Hasil Uji T.....	80

## DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	halaman
2.1	Kerangka Konseptual.....	39
4.1	Struktur Organisasi.....	63
4.2	Hasil Uji Normalitas Dengan Menggunakan Plot.....	73
4.3	Hasil Uji Normalitas Dengan Menggunakan Diagram.....	73
4.4	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	76



## ABSTRAK

**Nama : YUSRAN**

**NIM : 90200114048**

**Judul : Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar**

---

Perilaku kewargaan organisasi diartikan sebagai perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Melihat hal tersebut, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara variabel resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar.

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 reponden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian dengan regresi linear berganda menunjukkan bahwa Resiliensi berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi, Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi, Resiliensi dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar.

***Kata Kunci: Resiliensi, Kepuasan Kerja, Perilaku Kewargaan Organisasi***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pengembangan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh organisasi, dimana manusia merupakan aktor utama dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat pada era globalisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi merupakan aspek penting, dimana mereka yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sebab pada pundak merekalah kekuatan nyata yang dinamis sebagai sasaran dan harapan organisasi.

Pada masa yang kompetitif saat ini sangat perlu pengembangan sumber daya manusia, dimana inovasi berada pada manusia itu sendiri. Aset yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi adalah manusia yang berada dalam perusahaan itu sendiri, perusahaan memerlukan partisipasi para karyawan untuk melakukan yang terbaik untuk organisasi.

Organisasi membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja melebihi harapan organisasi. Kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan tidak hanya dilihat dari seberapa baik mereka menyelesaikan tugas-tugasnya, akan tetapi dapat dilihat seberapa banyak mereka memiliki inisiatif tersendiri dalam menyelesaikan pekerjaan lainnya diluar dari pekerjaan yang ia terima. perilaku penting yang perlu dilakukan adalah perilaku

di luar aturan formal organisasi (*eksrt a role*) yang juga sering disebut perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizehnsip behavior/ OCB*).

Setiap perusahaan pastinya menginginkan karyawan untuk berperilaku *extra role*, begitupun dengan PT. Nuansa Cipta Magello. Namun, fenomena yang terjadi pada perusahaan ini adalah rendahnya partisipasi pekerja untuk berperilaku *extra role* tersebut. Pekerja hanya melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya dan kurangnya perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang dihadapi mengenai tugas perusahaan, hal ini akan berdampak kepada rendahnya produktivitas rekan kerjanya.

Pekerja yang bermalas-malasan dan kurang aktif saat bekerja padahal pekerjaan sedang menumpuk dan harus segera diselesaikan. Hal ini berdampak kepada timbulnya rasa iri pekerja yang lebih aktif sehingga terjadi konflik yang berujung rusaknya hubungan baik antar pekerja dan munculnya perilaku tidak memperdulikan orang lain.

Organ dalam Lubis mengatakan *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 merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja

formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.<sup>1</sup>

Van Dyne *et al.* dalam Jahangir, Akbar, Haq, mengatakan bahwa OCB atau yang disebutnya sebagai *extra-role behavior (ERB)* adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Artinya OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya.<sup>2</sup>

Podsakoff menyebutkan ada empat faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan. Keempat faktor tersebut adalah karakteristik individual, karakteristik tugas, karakteristik organisasional, dan perilaku pemimpin. Karakter individu meliputi sikap positif karyawan terhadap organisasi, yang salah satu wujudnya adalah kepuasan kerja,<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, I Gusti Made Suwandana, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Medias,*( Jurnal Manajemen, Bali, 2016)

<sup>2</sup> Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, I Gusti Made Suwandana, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Medias,*( Jurnal Manajemen, Bali, 2016)

<sup>3</sup>Ai Rohayati, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia,* (SMART – Study & Management Research,Bandung, 22014), h.21

Menurut Hasibuan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Handoko kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.<sup>5</sup>

Dengan tingkat *turnover* yang tinggi pada PT. Nuansa Cipta Magello, ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan kurang terpenuhi sehingga karyawan memutuskan untuk berhenti dan mencari pekerjaan yang baru, seperti yang dilakukan oleh kepala bagian produksi yang mengatakan bahwa dirinya jenuh dengan pekerjaannya dan ia akan mengambil cuti dan mencari pekerjaan yang baru.

Karakteristik tugas yang penuh tanggung jawab dan memperoleh pengawasan dari atasan menjadikan karyawan banyak menghadapi risiko ketidakpastian yang berhubungan dengan tanggung jawab pekerjaannya, dimana karyawan terkadang mendapatkan sesuatu yang tidak menyenangkan terjadi terhadapnya. Karena itu, resiliensi menjadi sangat diperlukan yang dapat mengubah keadaan yang tidak menyenangkan dan ancaman-ancaman tersebut menjadi kesempatan untuk tumbuh, berkembang dan meningkatkan kemampuan untuk beradaptasi demi perubahan yang lebih baik.

Berdasarkan jenis usaha yang digeluti oleh PT. Nuansa Cipta Magello, yaitu pada bidang ekspor rajungan, maka kualitas terbaik diperlukan agar dapat bersaing di pasar internasional. Dengan demikian para pekerja diuntut untuk bekerja ekstra

---

<sup>4</sup>Eka Suhartini, *Islamic Human Resource Management*, ( Cet. II, Makassar: Alauddin University Press, 2015), h. 306

<sup>5</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. III, Jakarta: Prenada Media Group), h. 75

demikian mendapatkan hasil produksi yang berkualitas. Selain itu, tidak jarang pekerja mengalami situasi yang kurang menyenangkan karena melakukan kesalahan. Pada situasi tersebut banyak pekerja yang tidak mampu bertahan pada situasi demikian.

Karyawan yang tidak mampu menghadapi tantangan dan mengubah tantangan yang dihadapi menjadi kesempatan untuk bangkit akan menunjukkan perilaku *counterproductive* yang merupakan lawan dari perilaku OCB. Perilaku ini berupa perilaku agresi, mencuri, menyakiti rekan kerja, mementingkan tugas diri sendiri dan berbagai bentuk sabotase. Sedangkan karyawan yang lebih resilien akan semakin mungkin menolong teman sekerjanya tanpa mengharap imbalan (altruis), memberikan ide-ide yang bermanfaat bagi organisasi, mematuhi peraturan agar terhindar konflik dengan karyawan lain dan sadar akan semua tugas dan tanggung jawabnya tanpa tekanan atasan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut kedalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar ”.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, dirumuskan pokok masalah sebagai berikut

1. Apakah resiliensi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello?
3. Apakah resiliensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello?

### **C. Hipotesis**

Hipotesis merupakan suatu proposisi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/ pemecahan persoalan ataupun sebagai dasar penelitian lebih lanjut.<sup>6</sup> Berdasarkan rumusan masalah di atas hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Diduga resiliensi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.
2. Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.
3. Diduga resiliensi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.

### **D. Defenisi Operasional Variabel**

Variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (Y) adalah variabel yang terikat dan merupakan variabel yang dijelaskan dan nilainya tergantung pada variabel lain, variabel in-

---

<sup>6</sup>J Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Ed VII, ( Jakarta; Erlangga, 2009), h.134

dependen (X) adalah variabel bebas dan merupakan variabel penjelas dan nilainya tidak tergantung pada variabel lain, yang meliputi:

### 1. Variabel Dependen

Perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku seorang individu yang mengerjakan pekerjaan di luar dari deskripsi pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan dengan sukarela.

### 2. Variabel Independen

#### a. Resiliensi

Resiliensi adalah kemampuan seseorang untuk bangkit dari situasi-situasi sulit atau kurang menyenangkan yang dirasakan .

#### b. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak seorang individu menyikapi pekerjaannya.

### E. Kajian Pustaka

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Utami, Shadry Nur Athien, November 2013, Hubungan Antara Resiliensi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan *Outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara resiliensi dengan *organizational*

*citizenhsip behavior* dengan koefisien korelasi *pearson product moment* sebesar 0,473.

2. Kencana Ayudha Zahra MD, Hubungan Antara Resiliensi dan *Organizational Citizenhsip Behavior* pada Perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, penelitian dilakukan dengan motode survey, hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *organizational citizenhsip behavior* pada perawat di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
3. Nafi' Chasan, dkk Agustus 2017, Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan *Organizational Citizenhsip Behavior* Pada Karyawan CV. Elfa's Kudus. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Hasil analisis dari penelitian ini adalah ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenhsip behavior* pada karyawan bagian menjahit, memotong, dan harian CV Elfa's Kudus.
4. Ai Rohayati, 2014, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior* : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia, metode penelitian yang digunakan kuantitatif dengan metode analisis data regresi sederhana, hasil penelitian variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenhsip Behavior (OCB)* sebesar 12,85%. Semakin tinggi kualitas kepuasan kerja yang berjalan di YMMI Bandung, memberikan potensi yang besar untuk terciptanya *Organizational Citizenhsip Behavior (OCB)* yang tinggi.

## **F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dan kegunaan penelitian dari penelitian ini adalah:

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui apakah resiliensi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.
- b. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.
- c. Untuk mengetahui apakah resiliensi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara luas, terutama mengenai bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi.

- b. Kegunaan praktis

Sebagai evaluasi dan masukan yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut dan menjadi landasan untuk bahan perbaikan penelitian di masa yang akan datang.

### **G. Sistematika Penulisan**

untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hal-hal yang di-bahas dalam penulisan ini, bab yang komposisinya sebagai berikut:

Bab I, merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, hipotesis, definisi operasional variabel, kajian pustaka, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, Berisikan bagian tentang pendekatan yang merujuk pada Al-qur'an, landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan bagi penelitian ini, serta kerangka pikir.

Bab III, Mengemukakan metode penelitian yang meliputi jenis dan lokasi penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik pengolahan data, analisis data dan uji hipotesis.

Bab IV merupakan bab Hasil dan pembahasan yang meliputi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan

Bab IV, merupakan bab kesimpulan yang bersikan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan implikasi penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. *Manajemen Sumber Daya Manusia*

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang Manajemen yang mempelajari peranan manusia dalam suatu organisasi. Definisi manajemen sumber daya manusia menurut Mondy adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.<sup>7</sup> Menurut Simamora manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.<sup>8</sup>

Menurut Hasibuan manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.<sup>9</sup> Tiap organisasi pastinya memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam mengelola setiap sumber daya yang dimiliki termasuk sumber daya manusia. Tujuan manajemen sumber daya manusia sangatlah sulit untuk dirumuskan secara tepat karena sifatnya tergantung pada perkembangan yang terjadi pada masing-masing perusahaan dan organisasi.

---

<sup>7</sup>R Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet X, Jakarta: Erlangga, 2008), h. 4

<sup>8</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet VI, Jakarta:Kencana, 2014), h.5

<sup>9</sup>Eka Suhartini, *Islamic Human Resource Management*, (Cet II, Makassar: Alauddin University Press, 2016), h.8

## 1. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia menurut Simamora adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

### a. Tujuan Kemasyarakatan (Sosial)

Tujuan sosial difokuskan agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan dari masyarakat seraya meminimalkan dampak negative tuntutan masyarakat terhadap organisasi. Organisasi bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan dapat meringankan masalah-masalah yang mereka hadapi. Oleh karenanya, berbagai organisasi besar telah mengembangkan tanggung jawab sosial dalam tujuan organisasi mereka. Misalnya, menentukan salah satu tujuan organisasi untuk memperbaiki kualitas lingkungan organisasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Organisasi yang peduli dengan hal ini umumnya mendirikan satu divisi sosial *responsibility* yang akan merencanakan berbagai program pemberdayaan masyarakat seperti perbaikan lingkungan, pelatihan dan pengembangan, penyelenggara atau *sponsorship* berbagai acara olahraga dan seni, dan pemberian beasiswa.

### b. Tujuan organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran atau target formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuan yang ditentukan. Divisi SDM dibentuk dengan tujuan membantu para manajer mencapai berbagai tujuan organisasi

---

<sup>10</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet II, Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h.16-18

dengan cara: (a) meningkatkan produktivitas organisasi dengan menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi dengan baik; (b) mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif dengan mengendalikan biaya tenaga kerja; (c) mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja dengan memberikan kesempatan bagi kepuasan kerja dan aktualisasi diri pegawai; (d) memastikan bahwa perilaku sesuai dengan undang-undang hubungan perburuhan dengan menyediakan kesempatan kerja yang sama, lingkungan kerja yang aman, dan perlindungan terhadap berbagai hak pegawai; (e) membantu organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan; (f) menyediakan pegawai yang termotivasi dan terlatih dengan baik untuk organisasi; (g) meningkatkan kepuasan kerja dan aktualisasi diri pegawai; (h) menyampaikan berbagai kebijakan yang telah ditetapkan kepada SDM; (i) membantu memperthankan kebijakan etis dan perilaku yang bertanggung jawab secara sosial; serta (j) mengelola perubahan sehingga dapat saling menguntungkan bagi pegawai, kelompok, organisasi dan masyarakat.

c. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional adalah mempertahankan kontribusi departemen SDM pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pemborosan SDM akan terjadi jika departemen SDM terlalu canggih atau pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, dalam artian jika teknologi sudah canggih, tetapi SDM tidak mampu mengelolah teknologi tersebut maka SDM yang tersedia akan menjadi pemborosan. Dalam kondisi seperti itu, seyogianya devisi SDM dapat mempersiapkan pegawai untuk memahami dan mengoperasikan teknologi tersebut.

#### d. Tujuan individu

Tujuan individu adalah tujuan pribadi dari setiap pegawai yang bergabung dalam organisasi. Setiap SDM yang memasuki organisasi tertentu pasti memiliki tujuan pribadi, yang umumnya adalah memperoleh kompensasi. Oleh karenanya, setiap individu harus rela memenuhi berbagai peraturan yang ditetapkan organisasi sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Yang menjadi permasalahan terkadang tujuan individu tidak searah dengan tujuan organisasi sehingga menimbulkan konflik bagi pegawai. Apabila kondisi seperti ini tidak dapat diatasi dengan baik ada kemungkinan pegawai akan menarik diri dari organisasi. Selain itu, apabila terjadi kondisi seperti yang dimaksud, setidaknya akan mempengaruhi motivasi kerja, disiplin kerja, bahkan jika sebagian besar pegawai merasakan hal yang sama, kemungkinan akan melakukan demonstrasi.

### **2. Fungsi manajemen sumber daya manusia**

Kegiatan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral, dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi manajemen sumber daya manusia yang dimaksud adalah:<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. VII, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 9-11

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian ini, meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pengendalian pegawai, meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai, melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/ keuntungan, sedangkan di lain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari satu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

### 3. Komponen-Komponen MSDM

Pada hakikatnya MSDM adalah tindakan mengelola SDM dalam menggunakan alat kerja untuk mencapai sasaran kerja dalam suatu organisasi. Ada tiga unsur utama dalam organisasi, yaitu:<sup>12</sup>

#### a. Sasaran Kerja

Suatu organisasi mempunyai sasaran yang ingin dicapai, dalam organisasi bisnis (perusahaan). Sasaran yang ingin dicapai adalah laba, nilai tambah ekonomi dan memaksimalkan nilai.

#### b. Alat Kerja

Untuk mencapai sasaran kerja dibutuhkan alat kerja yang terdiri dari: modal, ilmu, teknologi, dan informasi. Alat kerja lazim disebut input yang diproses oleh tenaga kerja menjadi *output*.

#### c. Tenaga Kerja

Untuk mencapai sasaran kerja dibutuhkan SDM yang mampu mengoperasikan alat kerja secara efektif, efisien, dan produktif.

### B. Perilaku Kewargaan Organisasi (*Organisational Citizehnsip Behavior* )

Menurut Organ *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem imbalan formal yang jika dalam jumlah mempromosikan berfungsinya secara

---

<sup>12</sup>Darsono P. dan Tjatjuk Siswandoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*, (Jakarta: Nusantara Consulting, 2011), h. 38.

efektif organisasi. Organ lebih lanjut menjelaskan apa yang dimaksud sukarela (*discretionary*) yaitu perilaku yang tidak dapat dipaksakan menurut persyaratan peran atau uraian tugas, atau tidak ada kontrak kerjanya dengan organisasi.<sup>13</sup>

Van Dyne *et al.* dalam Jahangir, Akbar, Haq, mengatakan bahwa OCB atau yang disebutnya sebagai *extra-role behavior (ERB)* adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Artinya OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya.<sup>14</sup>

### 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *OCB* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut antara lain:<sup>15</sup>

#### a. Budaya dan Iklim Organisasi

Menurut Organ, terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya

---

<sup>13</sup>Wirawan, *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 724

<sup>14</sup>Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, I Gusti Made Suwandana2, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Medias*,( Jurnal Manajemen, Bali, 2016)

<sup>15</sup>Ai Rohayati, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia* (Jurnal Manajemen, Bandung, 2014), h. 24-25

*OCB*. Sloot dalam Vannecia Marchelle, berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka :

(a). Merasa puas dengan pekerjaannya; (b). Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas ; (c). Percaya bahwa mereka diperlukan oleh organisasi. Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *OCB* dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam *job description*, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya. Konovsky & Pugh (dalam Ariek Emanuel, 2011) menggunakan teori pertukaran sosial (*sosial exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan menjadi bagian (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti *organizational citizenship*.

b. Kepribadian dan Suasana Hati (*Mood*).

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku *OCB* secara individual maupun kelompok. George & Brief (dalam Ariek Emanuel, 2011) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan

meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain. Meskipun suasana hati dipengaruhi (sebagian) oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi, jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain (Sloat dalam Vannecia Marchelle, 2013).

c. Persepsi terhadap Dukungan Organisasional.

Studi Shore & Wayne dalam Ariek Emanuel, menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support / POS*) dapat menjadi predictor *Organizational citizenship behavior (OCB)*. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

d. Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan.

Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai predictor *Organizational citizenship behavior (OCB)*. Miner dalam Ariek Emanuel, mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan. Riggio dalam Arius Kambu, menyatakan bahwa apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak

memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan “lebih dari” yang diharapkan oleh atasan mereka.

e. Masa Kerja

Greenberg dan Barron mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin (*gender*) berpengaruh pada *OCB*. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers et al. dalam Ariek Emanuel, Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor *OCB* karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masa kerja berkorelasi dengan *OCB*. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki “investasi” di dalamnya.

f. Jenis Kelamin (*Gender*)

Konrad et al. dalam Vannecia Marchelle, mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Beberapa penelitian juga menemukan bahwa wanita cenderung lebih mengutamakan pembentukan relasi (*relational identities*) daripada pria dan lebih menunjukkan perilaku menolong

daripada pria. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

## 2. Aspek-aspek OCB

Aspek-aspek OCB menurut Organ *et all* menjelaskan bahwa:<sup>16</sup>

### a. *Altruism.*

Perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi mengenai tugas perusahaan maupun masalah pribadi. Aspek ini memberikan pertolongan yang bukan menjadi tanggung jawab dari tugas utama.

### b. *Conscientiousness.*

Perilaku yang menunjukkan usaha lebih yang dilakukan karyawan dibandingkan harapan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela tanpa mempertimbangkan *reward* maupun penghargaan yang akan diterima.

### c. *Sportsmanship.*

Perilaku toleransi yang diperlihatkan karyawan saat keadaan perusahaan kurang ideal tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini mendukung adanya iklim positif dalam pekerjaan karena adanya perilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain.

---

<sup>16</sup>Yumna Dalian Putri, Hamidah Nayati Utami, *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu*, ( Jurnal Administrasi Bisnis, Malang, 2017), h. 29

d. *Courtesy.*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah personal, dan cenderung memperlihatkan perilaku memperdulikan orang lain.

e. *Civic Virtue.*

Perilaku yang mendedikasikan dirinya kepada tanggung jawab perusahaan seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk rekomendasi sebuah perubahan demi efisiensi maupun kemajuan perusahaan.

### 3. Manfaat OCB Dalam Perusahaan

Dari hasil penelitian-penelitian mengenai pengaruh *OCB* terhadap kinerja organisasi Podsakoff et al. dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:<sup>17</sup>

a. *OCB* meningkatkan produktivitas rekan kerja

- 1) Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut.
- 2) Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok.

---

<sup>17</sup>Ai Rohayati, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia* (Jurnal Manajemen, Bandung, 2014), h. 26-27

- b. *OCB* meningkatkan produktivitas manajer
- 1) Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran dan umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja.
  - 2) Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer terhindar dari krisis manajemen.
- c. *OCB* menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
- 1) Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
  - 2) Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting.
  - 3) Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut.

- 4) Karyawan yang menampilkan perilaku Sportsmanship akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan-keluhan kecil karyawan.
- d. *OCB* membantu menghemat energy sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok
- 1) Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral (*morale*), dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (atau manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok.
  - 2) Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
- e. *OCB* dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja
- 1) Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi di antara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
  - 2) Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.

- f. *OCB* meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
- 1) Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik
  - 2) Memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- g. *OCB* meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- 1) Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja.
  - 2) Karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. *OCB* meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.
- 1) Karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

- 2) Karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.
- 3) Karyawan yang menampilkan perilaku conscientiousness (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Selanjutnya Firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah/ 2 : 112 dan 195, yaitu:

بَلَىٰ مَنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَلَهُ أَجْرُهُ عِنْدَ رَبِّهِ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

Terjemahnya:

“(Tidak demikian) bahkan barangsiapa yang menyerahkan diri kepada Allah, sedang ia berbuat kebajikan, maka baginya pahala pada sisi Tuhannya dan tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati”<sup>18</sup>

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Terjemahnya:

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, Al-jumanatul Ali: *Alqur'an dan Terjemahan*,h. 17

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, Al-jumanatul Ali: *Alqur'an dan Terjemahan*,h. 30

Dalam agama islam kita di anjurkan untuk tolong menolong, membantu sesama yang dalam kesulitan. Dengan melakukan hal tersebut ganjarannya adalah pahala yang menjadi bekal kelak di akhirat.

### **C. Resiliensi**

Ketahanan dalam ilmu psikologi positif disebut dengan resiliensi. Resiliensi mengacu pada kemampuan individu untuk bertahan dan bangkit kembali guna memulihkan kebahagiaan setelah menghadapi situasi yang tidak menyenangkan.<sup>20</sup>

#### **1. Aspek-aspek Resiliensi**

Adapun indikator dari setiap aspek yang dikemukakan Shadry (2013) dalam batasan ruang lingkup sebagai berikut :<sup>21</sup>

- a. Aspek komitmen meliputi indikator: perhatian, keterlibatan dan bertanggung-jawab
- b. Aspek kontrol meliputi indikator: pengendalian, bertindak aktif, solutif
- c. Aspek sikap terhadap tantangan meliputi indikator: membaca peluang, dan mengatasi konflik

#### **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resiliensi**

Adapun Grotberg mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi resiliensi pada seseorang, yaitu:<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup>I Gusti Ayu Agung Yesika Yuniar, Harlina Nurtjahjanti, Diana Rusmawati, *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Kantor Pusat Pt. Bpd Bali* (Jurnal Psikologi UNDIP, Semarang, 2011), h. 15

<sup>21</sup>Nur Indah Sari, *Kontribusi Resiliensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat Di Kota Makassar* ( Jurnal Psikologi, Makassar, 2017), h.24

a. Tempramen

Tempramen adalah pembawaan individu yang bereaksi. Tempramen mempengaruhi bagaimana seorang individu bereaksi terhadap rangsangan. Apakah individu tersebut bereaksi dengan sangat cepat atau sangat lambat terhadap rangsangan?. Tempramen dasar seseorang mempengaruhi bagaimana individu menjadi seorang pengambil resiko atau menjadi individu yang lebih berhati-hati.

b. Inteligensi

Inteligensi berasal dari bahasa inggris dari kata *intelligence* yang diartikan sebagai kemampuan untuk bertemu dan menyesuaikan pada situasi secara cepat dan efektif. Inteligensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memanfaatkan konsep-konsep abstrak secara efektif.

c. Budaya

Perbedaan budaya merupakan faktor yang membatasi dinamika yang berbeda dalam mempromosikan resiliensi.

d. Usia

Usia anak mempengaruhi dalam kemampuan resiliensi. Anak-anak yang lebih muda (di bawah usia delapan tahun) lebih tergantung pada sumber- sumber dari luar. Anak-anak lebih tua lebih tergantung pada sumber dari dalam dirinya.

e. Gender

Perbedaan gender mempengaruhi dalam perkembangan resiliensi.

---

<sup>22</sup>Nur Indah Sari, *Kontribusi Resiliensi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Perawat Di Kota Makassar* ( Jurnal Psikologi, Makassar, 2017), h.25-26

Selanjutnya Firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah/ 2: 286, yaitu:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا  
 أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا  
 مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ  
 الْكَافِرِينَ ٢٨٦

Terjemahnya:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir".<sup>23</sup>

Dari ayat di atas kita dapat pahami bahwa Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Kemudian Allah akan memberikan pahala kebaikan jika seseorang sedang diuji tersebut bersabar dan melakukan kebaikan dan mencari jalan keluar dengan cara yang diridhoi Allah, dan sebaliknya Allah akan memberikan dosa jika ia tidak bersabar dan mencari jalan keluar dengan cara yang tidak diridhoi Allah, seperti mabuk-mabukan, berfoya-foya, dan bahkan bunuh diri.

<sup>23</sup> Departemen Agama RI, Al-jumanatul Ali: *Alqur'an dan Terjemahan*, h. 49

Kemudian Allah juga berfirman dalam Qur'an Surah Al Insyirah/ 94: 5-6 sebagai berikut.

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ ٦

Terjemahnya:

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”<sup>24</sup>

Dalam ayat di atas memberikan penjelasan kepada kita bahwa Allah memberikan kita kemudahan setelah kesulitan-kesulitan yang kita alami. Bahkan diulang sampai dua kali, jadi kita harus yakin bahwa sebetulnya kita mampu melewati semua ujian yang Allah berikan.

#### **D. Kepuasan Kerja**

Menurut Hasibuan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.<sup>25</sup> Sedangkan menurut Handoko kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.<sup>26</sup>

##### **1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung

<sup>24</sup>Departemen Agama RI, Al-jumanatul Ali: *Alqur'an dan Terjemahan*, h 596

<sup>25</sup>Eka Suhartini, *Islamic Human Resource Management*, ( Cet. II, Makassar: Alauddin University Press, 2015), h. 306

<sup>26</sup>Eddy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. III, Jakarta: Prenada Media Group), h. 75

pada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut Blum adalah:<sup>27</sup>

- a. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan
- b. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Hubungan sosial dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Menurut Gilmer, faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:<sup>28</sup>

- a. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang sangat memengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
- c. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

---

<sup>27</sup>Eddy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. III, Jakarta: Prenada Media Group), h. 77

<sup>28</sup>Eddy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. III, Jakarta: Prenada Media Group), h. 77-78

- d. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini menentukan kepuasan kerja karyawan.
- e. Pengawasan. Sekaligus atasannya, supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.
- f. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. Kondisi kerja. Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
- h. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
- i. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
- j. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

## 2. Teori Kepuasan Kerja

Banyak teori yang membahas kepuasan kerja dalam berbagai kepustakaan sebagai berikut:<sup>29</sup>

Teori Nilai (*Value Theory*) konsep ini terjadi pada tingkatan ketika hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang yang menerima hasil, maka semakin puas, dan sebaliknya. Fokusnya pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka. Kunci menuju kepuasan kerja dalam pendekatan ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dan diinginkan seseorang. Dalam hal ini, semakin besar perbedaan, maka semakin rendah kepuasan seseorang. Implikasi pekerjaan ini pada aspek pekerjaan yang perlu diubah untuk mendapatkan kepuasan kerja.

Teori ini lebih menekankan bahwa kepuasan kerja dapat diperoleh dari banyak faktor, yaitu dengan cara efektif dalam memuaskan pekerja dengan menemukan apa yang mereka inginkan dan apabila mungkin memberikannya.

Selanjutnya Firman Allah SWT dalam QS. At-Taubah/ 9: 105, yaitu:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

\

---

<sup>29</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet II, Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h.304

Terjemahnya:

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.<sup>30</sup>

Ayat di atas sebagai dalil bahwa umat islam seharusnya bekerja mencari nafkah untuk kebutuhannya. Saat bekerja yang harus dilakukan adalah bekerja keras, dan bekerja dengan ikhlas. Bekerja keras di sini adalah bekerja dengan sungguh-sungguh dengan harapan hasil kerja membuahkan hasil. Dengan hasil tersebutlah yang dapat membuat rasa puas.

Teori Keseimbangan (*Equity Theory*). Teori ini pertama kali dikemukakan oleh John Stacey Adam pada tahun 1963, yang intinya berpendapat bahwa dalam organisasi harus ada keseimbangan. Komponen dari teori ini adalah:

- 1) *“Input is anything of value that an employee perceives that he contributed to his job”*. (input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja). Misalnya pendidikan, pengalaman, keahlian, dan usaha.
- 2) *Outcome is anything of value the employee perceives he obtains from the job* (*outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai). Misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali dan lain-lainnya.
- 3) *Comparison person may be someone in the same organization, or even the person himself in a previous job.* (*comparison person* adalah seorang pegawai

---

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, Al-jumanatul Ali: *Alqur'an dan Terjemahan*, h. 49

dalam organisasi yang sama, seseorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya).

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari perbandingan yang mereka lakukan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* pegawai lain. Jadi, apabila perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka pegawai tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, apabila tidak seimbang maka dapat menyebabkan ketidakpuasan.

#### ***E. Hubungan Antar Variabel***

##### **1. Hubungan Resiliensi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi**

Karakteristik tugas yang penuh tanggung jawab dan memperoleh pengawasan dari atasan menjadikan karyawan banyak menghadapi risiko ketidakpastian yang berhubungan dengan tanggung jawab pekerjaannya, dimana karyawan terkadang mendapatkan sesuatu yang tidak menyenangkan terjadi terhadapnya. Karyawan yang tidak mampu menghadapi tantangan dan mengubah tantangan yang dihadapi menjadi kesempatan untuk bangkit akan menunjukkan perilaku *counterproductive* yang merupakan lawan dari perilaku OCB. Perilaku ini berupa perilaku agresif, mencuri, menyakiti rekan kerja, mementingkan tugas diri sendiri dan berbagai bentuk sabotase. Sedangkan karyawan yang lebih resilien akan menunjukkan perilaku kewargaan organisasi/ OCB

Penelitian Anggilut Winastika yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior*. Hubungan tersebut

berkorelasi positif. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat resiliensi pada perawat di RSUD Jogja maka semakin tinggi tingkat OCB-nya dan sebaliknya, semakin rendah tingkat resiliensi pada perawat di RSUD Jogja maka semakin rendah pula tingkat OCB-nya.<sup>31</sup>

## 2. Hubungan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

Podsakoff menyebutkan ada empat faktor yang mendorong munculnya OCB dalam diri karyawan. Keempat faktor tersebut adalah karakteristik individual, karakteristik tugas, karakteristik organisasional, dan perilaku pemimpin. Karakter individu meliputi sikap positif karyawan terhadap organisasi, yang salah satu wujudnya adalah kepuasan kerja,<sup>32</sup>

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chasan nafi' dan Endang Sri Indrawati yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasi. Semakin tinggi kepuasan kerja maka atensi *organizational citizenship behavior* cenderung tinggi.<sup>33</sup>




---

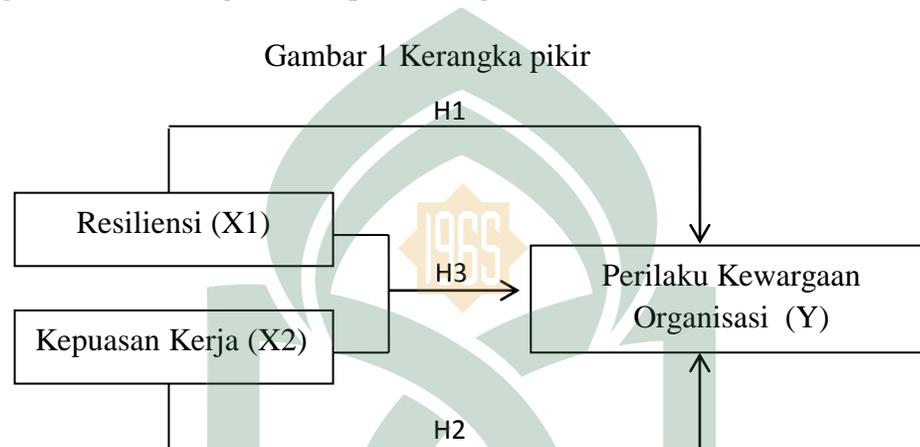
<sup>31</sup> Anggilut Winastika. *Hubungan antara Resiliensi dan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat di RSUD*, Jurnal (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2017), h. 70

<sup>32</sup> Ai Rohayati, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia*, (SMART – Study & Management Research, Bandung, 2014), h.21

<sup>33</sup> Chasan nafi' dan Endang Sri Indrawati. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan CV. Elfa's Kudus*, Jurnal Empati (Semarang: Universitas Diponegoro, 2017), h. 142

### F. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian teori diatas, dimana dalam penelitian ini menggunakan variabel utama yaitu resiliensi sebagai variabel  $X_1$ , kepuasan kerja sebagai variabel  $X_2$ , dan perilaku kewargaan organisasi sebagai variabel  $Y$ , maka peneliti mencoba menggambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Berdasarkan pada gambar di atas menjelaskan bahwa hipotesis pertama yaitu resiliensi berpengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior*. Hipotesis kedua kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior*. Hipotesis ketiga resiliensi dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### *A. Jenis dan Lokasi Penelitian*

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>34</sup>

##### **2. Lokasi penelitian**

Lokasi pada penelitian ini adalah PT. Nuansa Cipta Magello, yang beralamat di Jl. KIMA 3 No.K4/5A, Makassar

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian asosiatif/hubungan. Penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang berhubungan sebab akibat.<sup>35</sup> Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet XXVII, Bandung: Alfabeta, 2010), h. 8.

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet XXVII, Bandung: Alfabeta, 2010), h. 11.

pengaruh resiliensi dan kepuasan kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan dari jumlah subyek/obyek penelitian. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>36</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Nuansa Cipta Magello sebanyak 63 orang.

Sampel secara sederhana adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Menurut menurut Sax sampel adalah suatu jumlah yang terbatas dari unsur yang terpilih dari suatu populasi.<sup>37</sup> Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yaitu keseluruhan karyawan pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.<sup>38</sup> sumber data primer diperoleh dengan cara membagikan

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet XXVII, Bandung: Alfabeta, 2010), h. 80.

<sup>37</sup> A Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabunga*, Ed . I (Cet. II, Jakarta: kencana, 2014), h. 150

<sup>38</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Ed I, ( Cet. I, Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 16

kuesioner (angket penelitian), dan wawancara kepada obyek yang akan diteliti dalam hal ini karyawan PT. Nuansa Cipta Magello.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yaitu cara-cara yang dilakukan dalam mengumpulkan data. Dalam penelitian ini ada dua metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

#### **1. Wawancara**

Metode wawancara juga disebut dengan metode *interview*. Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancara, dengan menggunakan pedoman (*guide*).<sup>39</sup>

#### **2. Kuesioner/ angket**

Kuesioner berasal dari bahasa latin: *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 130-154.

<sup>40</sup> A Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Ed. I (Cet. II, Jakarta: Kencana, 2015), h. 199

## F. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>41</sup> Berikut adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1. Instrumen Penelitian

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	Organ mengatakannya <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem <i>reward</i> formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. <sup>42</sup>	Organ <i>et all</i> (2006): <sup>43</sup> 1. <i>Altruism.</i> (Altruisme) 2. <i>Conscientiousness.</i> (Hati nurani) 3. <i>Sportsmanship.</i> (sportif) 4. <i>Courtesy</i> (Kesopanan) 5. <i>Civic Virtue.</i> (kebajikan sipil)	Liker
Resiliensi (X1)	Resiliensi mengacu pada kemampuan individu untuk bertahan dan bangkit kembali guna memulihkan	Amir dan Standen : <sup>45</sup> 1. Kegigihan ( <i>perseverance</i> ) 2. Emosi positif	Liker

<sup>41</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Ed. I (Cet VI, Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 75

<sup>42</sup> Ni Luh Putu Yanti Astika Dewi, I Gusti Made Suwandana, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi*, (Jurnal Manajemen, Bali, 2016)

<sup>43</sup> Yumna Dalian Putri, Hamidah Nayati Utami, *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu*, (Jurnal Administrasi Bisnis, Malang, 2017), h. 29

	kebahagiaan setelah menghadapi situasi yang tidak menyenangkan. <sup>44</sup>	3. <i>Meaning making</i> 4. Komitmen untuk tumbuh ( <i>commitment to growth</i> )	
Kepuasan Kerja (X2)	Menurut Handoko kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. <sup>46</sup>	Gilmer: <sup>47</sup> 1. Kesempatan untuk maju. 2. Keamanan kerja. 3. Gaji. 4. Perusahaan dan manajemen. 5. Pengawasan. 6. Faktor intrinsik dari pekerjaan. 7. Kondisi kerja. 8. Aspek sosial dalam pekerjaan. 9. Komunikasi.	Liker

## G. Validitas dan Realibilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.<sup>48</sup> Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam

<sup>45</sup>M Taufik Amir, *Perilaku Organisasi*, Ed. I, (Cet. I, Jakarta: Kencana, 2017), h. 46

<sup>44</sup>I Gusti Ayu Agung Yesika Yuniar, Harlina Nurtjahjanti, Diana Rusmawati, *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Karyawan Kantor Pusat Pt. Bpd Bali* (Jurnal Psikologi UNDIP, Semarang, 2011), h. 15

<sup>46</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. III, Jakarta: Prenada Media Group), h. 75

<sup>47</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ed. I ( Cet. III, Jakarta: Prenada Media Group), h. 77

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (cet. VI, Bandung: Alfabeta, 2018), h. 430

pengumpulan data. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Adapun perhitungan korelasi *product moment*, menggunakan rumus sebagai berikut:<sup>49</sup>

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

$r$  = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$n$  = Banyaknya sampel

$X$  = Skor tiap item

$Y$  = Skor total variabel

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah menunjuk pada sebuah konsistensi hasil jika pengukuran (pengodingan) diulang dua kali atau lebih, baik oleh orang yang sama maupun orang yang berbeda.<sup>50</sup>

<sup>49</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 220.

<sup>50</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Ed II ( Cet. VI, Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 103

Untuk uji reabilitas digunakan tehnik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bisa memiliki koefisien kendala atau alpha 0,6 atau lebih. Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:<sup>51</sup>

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Dimana:

$r_{11}$  = Reabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya pertanyaan

$\sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma^2$  = Jumlah varian total

## H. Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk mengola data adalah teknis analisis statistik melalui program komputer Microsoft Excel & SPSS. Jawaban dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan. Adapun teknik analisis yang di-gunakan penelti adalah sebagai berikut

### 1. Analisis Statistik Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan

---

<sup>51</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 138.

datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).<sup>52</sup>

Penggunaan analisis regresi berganda bertujuan untuk menghitung be-sarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y), yang mana dalam penelitian ini di-konversikan untuk menguji ada tidaknya pengaruh resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello

Adapun rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:<sup>53</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Variabel dependen, yaitu *organizational citizenship behavior*

X<sub>1</sub> = Variabel independen, yaitu resiliensi

X<sub>2</sub> = Variabel independen, yaitu kepuasan kerja

a = Intersep, konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat nilai X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub> = 0.

b = Koefisien regresi

Teknik analisis regresi berganda dimana nilai variabel dependen dapat diperoleh dari hasil survei yang diperhitungkan akan menggunakan Skala Likert. Cara pengukurannya adalah menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban. Data yang dikum-pulkan dari

<sup>52</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Ed. I (Cet VI, Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 405

<sup>53</sup>Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 155.

kuesioner selanjutnya akan diukur dengan pengukuran data *ordinal* dengan bobot hitung sampai 5, dengan kategori sebagai berikut:

- a. Sangat setuju dengan point 5
- b. Setuju dengan point 4
- c. Netral dengan point 3
- d. Tidak setuju dengan point 2
- e. Sangat tidak setuju dengan point 1

## 2. Uji Asumsi Klasik

Model analisis linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik, baik itu normalitas, heterokedastisitas, multikolinieritas dan uji autokorelasi.

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah data yang digunakan untuk melakukan pengujian data observasi apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Data berdistribusi normal mempunyai pola distribusi seperti kurva berbentuk bel. Untuk mengetahui normalitas data, kita dapat melakukan uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan cara histogram, normal p plot, skewness dan kurtosis atau dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup>Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012), h. 96.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke-pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke-pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>55</sup>

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel *independent*. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi.<sup>56</sup>

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Masalah ini terjadi jika residual tidak bebas dari observasi ke observasi lainnya.<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup>Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 179.

<sup>56</sup>Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 177.

<sup>57</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), h.110.

### 3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R Square berkisar antara 0 – 1.<sup>58</sup>

### 4. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Simultan/Uji F

Untuk menguji keberartian dan koefisien regresi secara simultan, digunakan pengujian statistik uji F dengan formulasi sebagai berikut:<sup>59</sup>

$$\text{Uji F} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dimana:

F = Diperoleh dari tabel distribusi

k = Jumlah variabel *independent*

n = Jumlah sampel

R<sup>2</sup> = Koefisien determinasi ganda

Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengambil pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel bebas yaitu resiliensi dan kepuasan kerja terhadap variabel terikat *organizational citizenship behavior*

<sup>58</sup>Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu, Memilih metode Statistik Penelitian dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 50-51.

<sup>59</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 258.

b. Uji Parsial/ Uji t

Untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau untuk mengetahui variabel mana yang lebih memengaruhi tingkat *organizational citizenship behavior*, digunakan uji T dengan formulasi yaitu, sebagai berikut: <sup>60</sup>

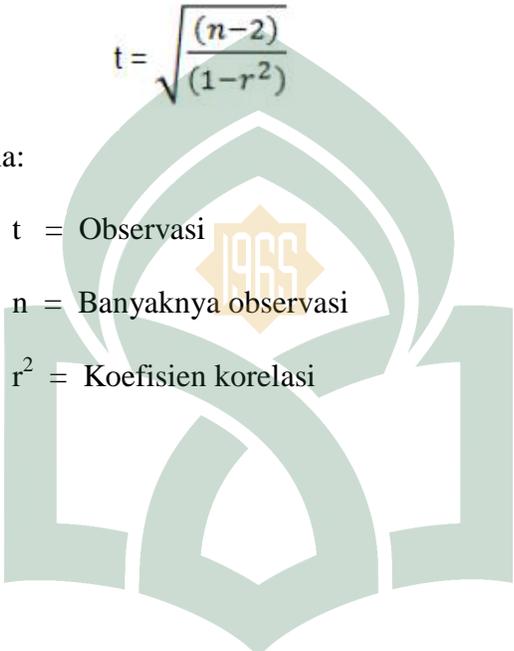
$$t = \sqrt{\frac{(n-2)}{(1-r^2)}}$$

Dimana:

t = Observasi

n = Banyaknya observasi

r<sup>2</sup> = Koefisien korelasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

---

<sup>60</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 257.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Gambaran Umum Objek Penelitian*

##### 1. Profil PT. Nuansa Cipta Magello

PT. Nuansa Cipta Magello adalah perusahaan yang bergerak di bidang kelautan dan perikanan, khususnya pengolahan rajungan. Berdiri pada tahun 2001, perusahaan ini mengoptimalkan sumber daya laut untuk cakupan wilayah Indonesia bagian timur.

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang ekspor, PT. Nuansa Cipta Magello berfokus pada satu jenis hasil laut yaitu kepiting. Kepiting yang diekspor diperoleh dari berbagai daerah di Indonesia timur, diantaranya berasal dari Kabupaten Jeneponto, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Takalar, dan beberapa daerah yang khusus di tunjuk sebagai *Supplier*.

##### 2. Visi dan Misi PT. Nuansa Cipta Magello

Adapun visi misi PT. Nuansa cipta magello adalah sebagai berikut:

###### a. Visi

Menjadi eksportir rajungan dengan kualitas terbaik dan terbesar di dunia

###### b. Misi

Adapun misi PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Memasarkan merek lokal hasil tangkapan dan olahan anak bangsa di pasar dunia.
2. Memasarkan produk rajungan sambil memberikan edukasi akan perlunya menjaga sustainability dari populasi rajungan.
3. Mempunyai *cooking* dan *picking station* yang terbesar di seluruh Indonesia dengan SDM yang berkualitas.
4. Menjaga tingkat kualitas produk dengan menerapkan *good manufacturing practice*.
5. Menjaga stabilitas *supply* bahan baku dengan cara meningkatkan kesejahteraan nelayan melalui program kemitraan.

### 3. Deskripsi pekerjaan pada PT. Nuansa Cipta Magello

Adapun deskripsi pekerjaan masing-masing jabatan pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

#### a. Direktur

Adapun uraian tugas direktur pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif.
2. Menawarkan visi dan imajinasi di tingkat tertinggi.
3. Memimpin rapat umum, dalam hal: untuk memastikan pelaksanaan tata tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyelesaikan alokasi waktu per item masalah, menentukan urutan agenda,

mengarahkan diskusi ke arah konsensus, menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan.

4. Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar.
5. Memainkan bagian terkemuka dalam menentukan komposisi dari *board* dan subkoite, sehingga tercapai keselarasan dan efektivitas.
6. Mengambil keputusan sebagaimana didelegasikan oleh bawahannya atau pada situasi tertentu yang dianggap perlu, yang diputuskan dalam *meeting-meeting* di perusahaannya.

b. Plant Manager

Adapun uraian tugas *plant manager* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutif.
2. Menawarkan visi dan imajinasi di tingkat tertinggi.
3. Memimpin rapat umum, dalam hal: untuk memastikan pelaksanaan tata tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyelesaikan alokasi waktu per item masalah, menentukan urutan agenda, mengarahkan diskusi ke arah konsensus, menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan.
4. Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar.

5. Memainkan bagian terkemuka dalam menentukan komposisi dari *board* dan subkoite, sehingga tercapai keselarasan dan efektivitas.
6. Mengambil keputusan sebagaaimana didelegasikan oleh bawahannya atau pada situasi tertentu yang dianggap perlu, yang diputuskan dalam *meeting-meeting* di perusahaannya.

c. QMR (*Quality Management Representative*)

Adapun uraian tugas QMR pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Memastikan bahwa *management system food safety, food quality, dan food legality* serta *authenticity* yang ditetapkan dan diimplementasikan secara efektif, dan mampu memberikan *continual improvement* secara terus-menerus untuk mendapatkan *performance* perusahaan yang lebih baik.
2. Memberikan laporan kepada direksi tentang kinerja atau *performance* implementasi *management system food safety, food quality, dan food legality* serta *authenticity*

d. *Production Manager*

Adapun uraian tugas *Production Manager* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Membuatkan perencanaan distribusi pekerjaan tahapan proses produksi.
2. Membuatkan perencanaan *layout* produksi.
3. Melakukan pengendalian atas proses produksi yang dilaksanakan,

4. Memastikan kelengkapan peralatan yang memadai dalam pelaksanaan proses produksinya.
5. Melakukan penilaian atas proses produksi yang dijalankan.
6. Membuat analisa proses produksi sebagai bahan *review* sistem produksi.
7. Memastikan target penyelesaian produksi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

e. Staf SPV *Seeming, Coding and Pasteurize*

Adapun uraian tugas staf SPV pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap proses *Coding and Pasteurize* yang dilaksanakan.
2. Memastikan kualitas *Coding and Pasteurize* sesuai standar kebijakan perusahaan dan permintaan konsumen.
3. Memastikan pelaksanaan *Coding and Pasteurize* terjamin akan tingkat higienitasnya.

f. Staf SVP *Packing, Cold Storage and Stuffing*

Adapun uraian tugas staf SPV *Packing Cold Storage and Stuffing* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap proses *Packing, Cold Storage and Stuffing* yang dilaksanakan.
2. Mamastikan kualias *Packing* dilaksanakan sesuai standar kebijakan perusahaan dan permintaan konsumen.

3. Memastikan pelaksanaan *Packing* terjamin akan keamanannya.
4. Memastikan proses *cold storage* didukung dengan peralatan dan perlengkapan yang sesuai standar kebijakan perusahaan.
5. Memastikan proses *stuffing* sesuai dengan standar kebijakan perusahaan dan pihak pengiriman.
6. Memastikan pencatatan *stuffing* dilakukan dengan akurat.
7. Memastikan dokumen *stuffing* tercatat, tersimpan dan terpelihara dengan baik.

g. *SPV Receiving*

Adapun uraian tugas staf *SPV receiving* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Mencatat atas penerimaan bahan baku, baik bahan baku utama ataupun penolong.
2. Memberikan informasi mengenai kualitas dan kuantitas kepada *SPV adm produksi* sebagai data informasi pencatatan produksi.
3. Menilai kelayakan bahan baku yang diterima.

h. *HRD dan GA Manager*

Adapun uraian tugas staf *HRD dan GA Manager* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Membuatkan perencanaan tugas (*job description*) karyawan.
2. Mencatat, menyimpan, memelihara dokumentasi identitas seluruh karyawan.
3. Menjaga kerahasiaan identitas karyawan.

4. Melakukan perencanaan pengembangan karyawan.
5. Melakukan *review financial* terhadap kondisi perusahaan dibandingkan dengan kondisi karyawan.
6. Melakukan *review* kinerja karyawan.
7. Melakukan analisa kebutuhan karyawan.
8. Melakukan pemotongan gaji karyawan sesuai dengan standar kebijakan perusahaan dan regulasi pemerintah.

i. Staf HRD dan GA

Adapun uraian tugas staf HRD dan GA pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Mencatat, menyimpan, memelihara dokumentasi identitas seluruh karyawan.
2. Menjaga kerahasiaan identitas karyawan.
3. Melakukan perencanaan pengembangan karyawan.
4. Melakukan *review financial* terhadap kondisi perusahaan dibandingkan dengan kondisi karyawan.
5. Melakukan *review* kinerja karyawan.
6. Melakukan analisa kebutuhan karyawan.
7. Melakukan pemotongan gaji karyawan sesuai dengan standar kebijakan perusahaan dan regulasi pemerintah.

j. *ME Manager*

Adapun uraian tugas *ME Manager* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Membuat jadwal pemeriksaan rutin terhadap *supporting* teknis agar kinerja perusahaan dapat berfungsi dengan baik.
2. Melakukan pendataan dan perencanaan pembaruan dan penggantian terhadap *supporting* teknis yang mengganggu aktivitas perusahaan.

k. Staf ME

Adapun uraian tugas staf ME pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa kelayakan teknis dan instalasi berfungsi dengan baik.
2. Membuat laporan atas rekomendasi perbaikan atau penggantian terkait dengan *support* teknis.

l. Staf QC

Adapun uraian tugas staf QC pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Menjaga kepatuhan dalam hal proses pencatatan kegiatan perusahaan.
2. Mengkaji *output* pencatatanyang telah dilakukan.
3. Membuat rekomendasi dalam rangka memenuhi proses pencatatan yang sudah dilakukan.

m. QC Lab

Adapun uraian tugas QC Lab pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas peralatan dan perlengkapan di laboratorium.
2. Memastikan penggunaan peralatan dan perlengkapan sudah sesuai fungsinya dan berfungsi dengan baik.
3. Membuat rekomendasi atas kondisi laboratorium yang ada.

n. Staf QC (*Mixing*)

Adapun uraian tugas staf QC (*imixing*) pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan kualitas hasil *mixing* yang telah dilakukan.
2. Membuat rekomendasi atas kualitas yang dihasilkan setelah melalui tahapan proses *mixing*.

o. QC *Past Packing* UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Adapun uraian tugas QC *Past Packing* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas hasil *packing* yang telah dilakukan.
2. Memastikan proses *packing* yang dihasilkan tidak mengalami kebocoran dan rapi.

3. Membuat rekomendasi atas kualitas yang dihasilkan setelah melalui tahapan proses *packing*.

p. Staf QC *Seaming Canning*

Adapun uraian tugas staf QC *seaming canning* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas hasil *seaming* yang telah dilakukan.
2. Memastikan proses *seaming* yang dihasilkan tidak mengalami kebocoran dan rapi.
3. Membuatkan rekomendasi atas kualitas yang dihasilkan setelah melalui tahapan proses *seaming*.

q. QC Sanitasi

Adapun uraian tugas QC Sanitasi pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas pelaksanaan sanitasi yang dilakukan.
2. Melakukan pengujian kelayakan sanitasi yang dihasilkan.
3. Memastikan hasil proses sanitasi tidak memberikan dampak negatif terhadap lingkungan.
4. Memastikan proses sanitasi dilaksanakan sesuai standar kebijakan perusahaan.
5. Membuatkan rekomendasi atas proses sanitasi yang dilaksanakan.

r. Staf Keuangan

Adapun uraian tugas staf Keuangan pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Mencatat atas transaksi yang terjadi secara *up to date*.
2. Membuat laporan atas pencatatan yang dilakukan secara harian.
3. Mengontrol aktivitas keuangan terkait dengan ketersediaan dana.
4. Melakukan verifikasi atas dokumen transaksi yang terjadi.
5. Melakukan pembayaran kepada *supplier*.
6. Melakukan penagihan kepada konsumen.

s. Staf NBB

Adapun uraian tugas staf NBB pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisa terhadap permohonan pengeluaran biaya dari seluruh divisi.
2. Mengecek kebutuhan dan validasi atas suatu permohonan biaya.
3. Melakukan pengecekan ke *supplier* atas permohonan biaya yang akan dilakukan.
4. Melakukan pencatatan dan pendekatannya sesuai standar kebijakan perusahaan.

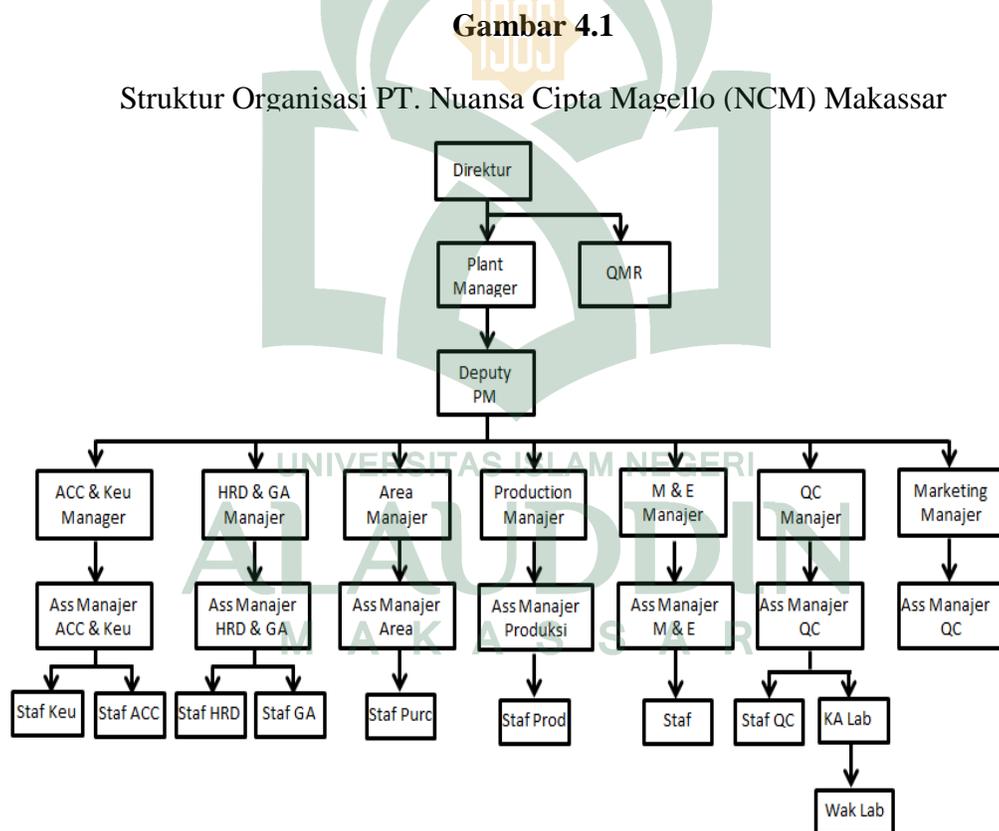
t. *Marketing*.

Adapun uraian tugas *Marketing* pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:

1. Membuat perencanaan target penjualan (omset) secara berkala.
2. Melakukan *follow up* atas prospek konsumen.
3. Menjaga hubungan baik dengan konsumen.
4. Melakukan *banchmark* dengan perusahaan sejenis.
5. Memberikan rekomendasi produk perusahaan.

#### 4. Struktur Organisasi PT. Nuansa Cipta Magello

Adapun striktur organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello adalah sebagai berikut:



Sumber: PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan sampel penelitian. Karakteristik reponden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, masa kerja, dan pendidikan terakhir. Untuk memperjelas karakteristik yang dimaksud maka disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut:

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin pada PT. Nuansa Cipta Magello dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	21	33.3%
2	Perempuan	42	66.7%
	Total	63	100.0%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 63 responden terdapat 21 karyawan laki-laki dan 42 karyawan perempuan. Presentase karyawan laki-laki sebanyak 33,3% dan karyawan perempuan sebanyak 66,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan menempati proporsi yang lebih banyak dibandingkan dengan karyawan laki-laki yang bekerja pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Kebanyakan perempuan yang bekerja pada perusahaan tersebut dikarenakan

perempuan dianggap lebih cekatan dalam mengerjakan pekerjaan yang ada dalam perusahaan dibandingkan laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Adapun penyajian data responden berdasarkan usia pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 4.2 Umur Responden**

No.	Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
1	25-35	30	47.6%
2	36-45	27	42.9%
3	46-55	6	9.5%
Total		63	100.0%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diketahui bahwa usia responden yang terbanyak adalah umur <25-35 tahun sebanyak 30 orang atau 47.6%. Pada usia tersebut merupakan kategori usia yang sangat produktif dalam melaksanakan pekerjaan yang membutuhkan tenaga yang prima dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja. Untuk urutan kedua umur 36-45 tahun sebanyak 27 orang atau 42.9%. sedangkan umur 46-55< sebanyak 6 orang atau 9.5%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Penyajian data responden berdasarkan pendidikan terakhir pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar seperti yang terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	5	7.9%
2	SMP	17	27.0%
3	SMA	28	44.4%
5	D3	2	3.2%
6	S1	11	17.5%
Total		63	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

Dari tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang paling dominan adalah SMA dengan jumlah responden 28 orang dengan presentase 44.4%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar porsi terbesar pada tingkat pendidikan menengah atas. Karyawan pendidikan menengah atas lebih mendominasi dalam perusahaan karena spesifikasi pekerjaan yang ada dalam perusahaan cukup mudah, sehingga perusahaan tidak terlalu menuntut penerimaan pekerja dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Penyajian data responden berdasarkan lama bekerja pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.4 Lama Bekerja Responden**

No.	Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
1	1-3	19	30.2%
2	4-5	10	15.9%
3	>6	34	54.0%
Total		63	100.0%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

Dari tabel 4.4 menunjukkan lama bekerja responden pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar yang paling banyak ialah 6 tahun ke atas dengan jumlah 34 orang atau 54%. Hal ini berarti kebanyakan yang bekerja adalah mereka yang sudah berpengalaman. Karyawan dengan masa kerja yang lebih lama dianggap sudah berpengalaman karena mereka sudah terlatih dan dianggap lebih terampil dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

## **2. Deskripsi Data Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 63 responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan jawaban responden terhadap masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban dengan pilihan jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral/ ragu-ragu, setuju dan sangat setuju) sebagaimana dalam lampiran sebagai berikut.

### **a. Deskripsi Variabel Resiliensi**

Variabel resiliensi pada penelitian ini diukur melalui 4 indikator yang dibagi dalam 4 buah pernyataan dengan masing-masing indikator terdapat 1 pernyataan.. Hasil tanggapan variabel resiliensi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar dapat dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Mengenai Resiliensi**

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	X1. 1	0	0	1	54	8	63
2	X1. 2	0	0	26	29	8	63
3	X1. 3	0	0	12	41	10	63
4	X1. 4	0	0	17	27	19	63

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

b. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

Variabel kepuasan kerja pada penelitian ini diukur melalui 9 indikator yang dibagi dalam 9 buah pernyataan dengan masing-masing indikator terdapat 1 pernyataan.. Hasil tanggapan variabel kepuasan kerja pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar dapat dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja**

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	X2. 1	0	0	22	40	1	63
2	X2. 2	0	0	17	42	4	63
3	X2. 3	0	0	10	50	3	63
4	X2. 4	0	0	15	48	0	63
5	X2. 5	0	0	19	44	0	63
6	X2. 6	0	0	21	42	0	63
7	X2. 7	0	0	23	40	0	63
8	X2. 8	0	0	31	32	0	63
9	X2. 9	0	0	22	36	5	63

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

c. Deskripsi Variabel Perilaku Kewargaan Organisasi

Variabel perilaku kewargaan organisasi pada penelitian ini diukur melalui 5 indikator yang dibagi dalam 5 buah pernyataan dengan masing-masing indikator terdapat 1 pernyataan.. Hasil tanggapan variabel perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar dapat dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Kewargaan Organisasi**

No.	Pernyataan	Skor					Jumlah
		STS	TS	N	S	SS	
1	Y1	0	0	3	38	22	63
2	Y2	0	0	7	39	17	63
3	Y3	0	0	17	46	0	63
4	Y4	0	0	3	52	8	63
5	Y5	0	1	10	38	14	63

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

### 3. Analisis Data

#### a. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas adalah mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.<sup>61</sup>

<sup>61</sup>Mohklas, Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kecamatan Gayamsari Kota Semarang), Jurnal (Semarang: STIE Pelita Nusantara-Semarang, 2015), h. 10

## 1) Resiliensi

Tabel 4.8 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel resiliensi yang diteliti.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Pengujian Validitas Resiliensi (X1)**

No	Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1. 1	0,428	0,322	Valid
2	X1. 2	0,794	0,322	Valid
3	X1. 3	0,694	0,322	Valid
4	X1. 4	0,883	0,322	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

## 2) Kepuasan Kerja

Tabel 4.9 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel Kepuasan Kerja yang diteliti pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Kerja (X2)**

No	Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	X2. 1	0,444	0,322	Valid
2	X2. 2	0,456	0,322	Valid
3	X2. 3	0,241	0,322	Valid
4	X2. 4	0,624	0,322	Valid
5	X2. 5	0,682	0,322	Valid
6	X2. 6	0,412	0,322	Valid
7	X2. 7	0,46	0,322	Valid
8	X2. 8	0,646	0,322	Valid
9	X2. 9	0,455	0,322	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

### 3) Perilaku Kewargaan Organisasi

Tabel 4.10 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel Perilaku Kewargaan Organisasi yang diteliti.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Validitas Perilaku Kewargaan Organisasi**  
**(Y)**

No	Pernyataan	r hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y1	0,747	0,322	Valid
2	Y2	0,718	0,322	Valid
3	Y3	0,445	0,322	Valid
4	Y4	0,533	0,322	Valid
5	Y5	0,783	0,322	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

#### b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>62</sup>

<sup>62</sup>Mohklas, Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kecamatan Gayamsari Kota Semarang), Jurnal (Semarang: STIE Pelita Nusantara-Semarang, 2015), h. 9

**Tabel 4. 11**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
(X1)	0,691	4
(X2)	0,601	9
(Y)	0,669	5

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0,6 sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### c. Uji Asumsi Klasik

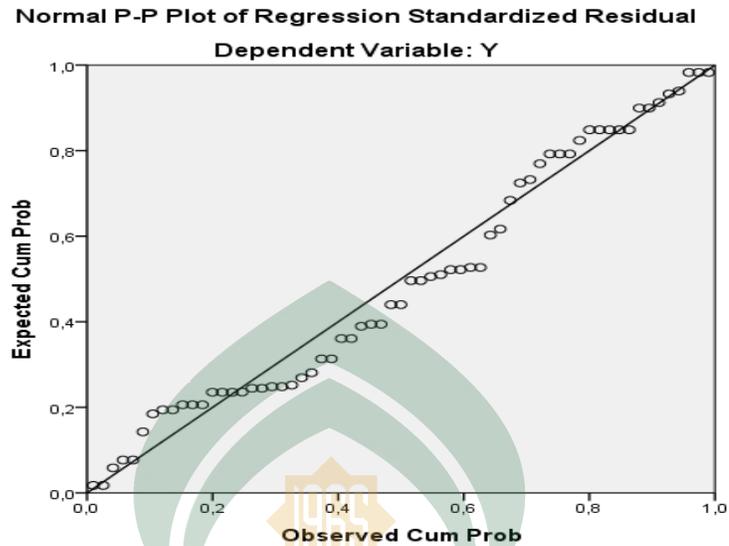
#### 1) Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang meyerupai distribusi normal.<sup>63</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

<sup>63</sup>Mohklas, Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kecamatan Gayamsari Kota Semarang), Jurnal (Semarang: STIE Pelita Nusantara-Semarang, 2015), h. 93

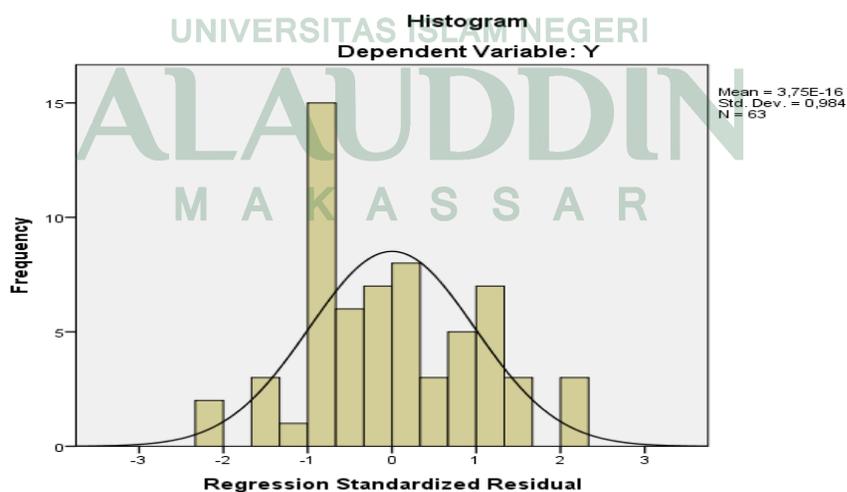
Gambar 4.2



Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Dari gambar 4.2 tersebut didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal, jadi model regresi memenuhi asumsi normalitas

Gambar 4.3



Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Data dikatakan berdistribusi normal apabila histogram berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Dengan melihat tampilan histogram di atas, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi normal karena berbentuk lonceng serta tidak menceng ke kiri atau ke kanan.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan syarat untuk semua uji hipotesis kausalitas (regresi). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan menghitung koefisien korelasi ganda dan membandingkannya dengan koefisien korelasi antarvariabel bebas. digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian.<sup>64</sup> Hasil uji multikolinearitas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	X1	,886
	X2	,886
		1,129
		1,129

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Tabel 4.12 terlihat bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10, dan nilai tolerance semua variabel bebas lebih dari 0,10 yang berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas.

<sup>64</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, Cet ke I, Ed Pertama, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 102

## 3) Uji Autokorelasi

Autokorelasi artinya adanya korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam data deretan waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross sectional*).<sup>65</sup> Hasil uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,678 <sup>a</sup>	,460	,442	1,33889	1,857

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai durbin watson (dw) sebesar 1,857, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi, sebagaimana yang terlihat dalam tabel kriteria pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Kriteria Pengujian Autokorelasi**

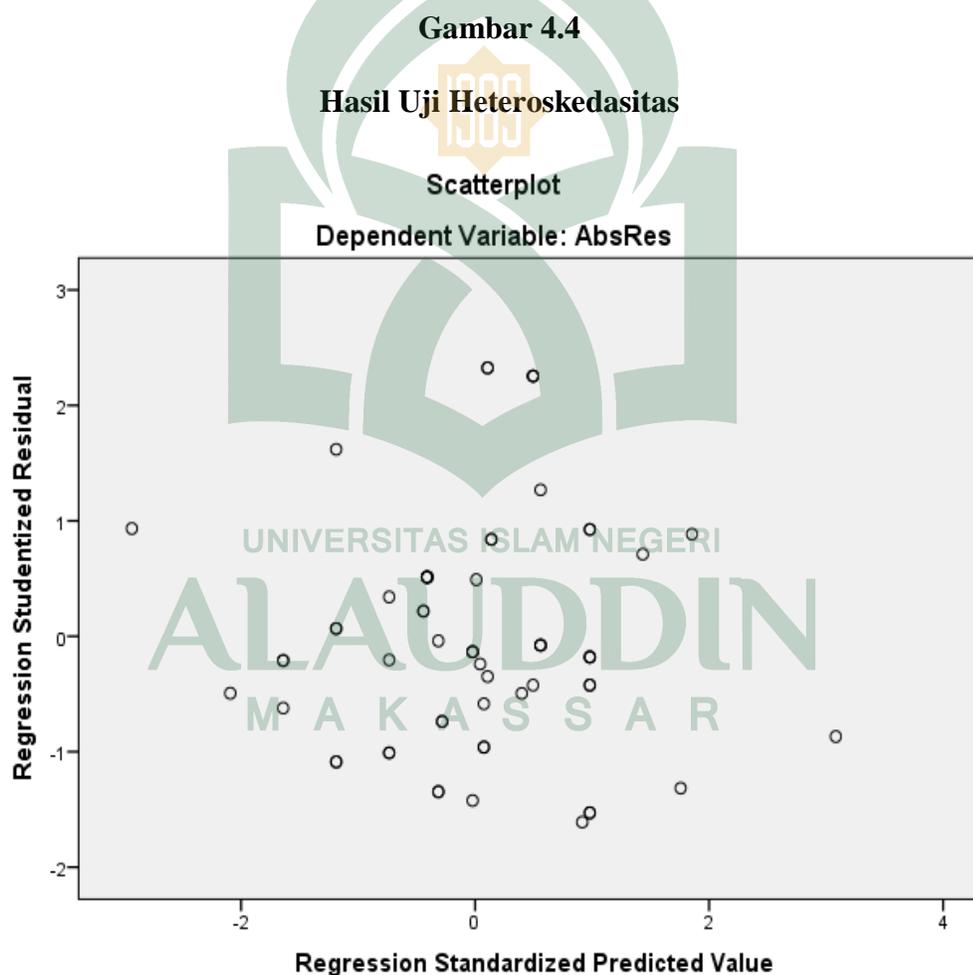
Durbin-Witson	Simpulan
<1,10	Ada autokorelasi
1,10 s.d 1,54	Tanpa simpulan
1,55 s.d 2,46	Tidak ada autokorelasi
2,46 s.d 2,90	Tanpa simpulan
>2,91	Ada autokorelasi

Sumber: Imam Gunawan, 2016

<sup>65</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, Cet ke I, Ed Pertama, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 100

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat adanya kasus heteroskedastisitas adalah dengan memerhatikan *plot* dari sebaran residual (\*ZRESID) dan tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model terbebas dari asumsi heteroskedastisitas.<sup>66</sup> Hasil *output* program SPSS versi 21 sebagai berikut:



<sup>66</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, Cet ke I, Ed Pertama, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 103

Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan, titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pola sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

#### d. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Simultan**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91,712	2	45,856	25,580	,000 <sup>b</sup>
	Residual	107,558	60	1,793		
	Total	199,270	62			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Dari uji ANOVA atau uji F hitung sebesar 25,580 nilai lebih besar dari F tabel yaitu 3,15 atau  $F_{hitung} 25,580 > F_{tabel} 3,15$  dengan probabilitas 0,000. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi perilaku kewargaan organisasi atau dapat dikatakan bahwa resiliensi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali, koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.<sup>67</sup>

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,678 <sup>a</sup>	,460	,442	1,33889

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Nilai korelasi ( $r$ ) =  $(-1 \leq 0 \leq 1)$ . Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dinyatakan hubungan antara variabel resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi tetap dikategorikan

<sup>67</sup>Titik Rosita, *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel intervening*, Jurnal ( Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, 2016), h. 8

sangat kuat. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:<sup>68</sup>

**Tabel 4.17**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

No.	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Syofian Siregar, 2013

Berdasarkan tabel 4.16 besarnya adjusted  $R^2$  adalah 0,460, hal ini berarti 46,0 % variabel perilaku kewargaan organisasi dapat dijelaskan dari kedua variabel resiliensi dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya (100%-46,0%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

### 3. Uji Parsial (Uji t)

Tujuan dilakukan uji signifikan secara parsial dua variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*) adalah untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*).<sup>69</sup> Hasil uji t dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

<sup>68</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Cet ke I, Ed Pertama, ( Jakarta: Prenada Media Group, 2013), h. 251

<sup>69</sup>Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, Cet ke I, Ed Pertama, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), h. 304

**Tabel 4.18****Hasil Uji t****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,522	3,622		,696	,489
1 X1	,725	,101	,721	7,152	,000
X2	,189	,082	,232	2,297	,025

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 21(data diolah), Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.18 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel resiliensi menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (7,152) > (2,000) berarti variabel resiliensi berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasi.
- b. Variabel hubungan kepuasan kerja menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,297) > (2,000) berarti variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Dari tabel 4.17 di atas, hasil perhitungan variabel bebas dapat disusun dalam suatu persamaan regresi:

$$Y = 2,522 + 0,725 X1 + 0,189 X2$$

Keterangan:

Y = Perilaku Kewargaan Organisasi PT. Nuansa Cipta Magello (NCM)

Makassar

X1 = Resiliensi

$X_2 = \text{Kepuasan Kerja}$

Hasil dari tabel 4.15 diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta di atas sebesar 2,522 angka tersebut menunjukkan bahwa jika  $X_1$  (Resiliensi),  $X_2$  (Kepuasan Kerja) konstan atau  $X=0$ , maka perilaku kewargaan organisasi 2,522.
- b)  $X_1$  (Resiliensi) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,725. Hal ini menunjukkan bahwa variabel resiliensi bertambah satu poin sementara variabel independen lainnya tetap, maka perilaku kewargaan organisasi akan mengalami peningkatan sebesar 0,725 dengan kata lain nilai koefisien regresi untuk variabel resiliensi bernilai positif menyatakan bahwa apabila semakin tinggi resiliensi maka semakin tinggi pula perilaku kewargaan organisasi.
- c)  $X_2$  (Kepuasan Kerja) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,189. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja bertambah satu poin sementara variabel independen lainnya tetap, maka perilaku kewargaan organisasi akan mengalami peningkatan 0,189 dengan kata lain nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja bernilai positif menyatakan bahwa apabila semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula tingkat perilaku kewargaan organisasi.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan secara statistik dapat terlihat bahwa secara parsial semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat begiatupun secara simulatan variabel independen yaitu resiliensi dan kepuasan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Adapun penjelasan mengenai pengaruh antar variabel sebagai berikut:

1. Pengaruh resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan output SPSS menunjukkan bahwa resiliensi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Hal ini ditunjukkan pada hasil Uji F dengan hasil nilai  $F_{hitung}$  sebesar 25,580 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 3,15 atau  $F_{hitung} 25,580 > F_{tabel} 3,15$  dengan probabilitas 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

Hal ini terlihat dari tanggapan responden mayoritas setuju terhadap pernyataan kuesioner yang diajukan merupakan indikator dari resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi. Jadi semakin tinggi tingkat resiliensi dan tingkat kepuasan kerja dari seorang karyawan maka semakin tinggi tingkat perilaku kewargaan organisasi karyawan.

2. Pengaruh resiliensi terhadap perilaku kewargaan organisasi

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan *output* SPSS menunjukkan bahwa resiliensi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Hal ini terlihat hasil uji t dengan hasil

$t_{hitung}$  sebesar 7,152 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 2,000 atau  $t_{hitung} 7,152 > t_{tabel} 2,000$ .

Dengan demikian disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

Karyawan yang memiliki modal psikologis khususnya resiliensi akan mampu menikmati dan mengambil pelajaran dari masalah-masalah atau kejadian kurang menyenangkan yang pernah dialami. Dengan demikian karyawan yang mengambil pelajaran dari kejadian yang kurang menyenangkan tersebut akan memunculkan perilaku kewargaan organisasi. Semakin tinggi tingkat resiliensi karyawan maka semakin tinggi tingkat perilaku kewargaan organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Anggilut Winastika yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior*. Hubungan tersebut berkorelasi positif. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat resiliensi pada perawat di RSUD Jogja maka semakin tinggi tingkat OCB-nya dan sebaliknya, semakin rendah tingkat resiliensi pada perawat di RSUD Jogja maka semakin rendah pula tingkat OCB-nya.<sup>70</sup>

### 3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi

Berdasarkan hasil output SPSS yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Hal ini terlihat dari uji t dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,297 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 2,000 atau  $t_{hitung} 2,297 > t_{tabel} 2,000$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

---

<sup>70</sup> Anggilut Winastika. *Hubungan antara Resiliensi dan Organizational Citizenship Behavior pada Perawat di RSUD*, Jurnal (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2017), h. 70

Dengan terbuktinya hipotesis yang diajukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat perilaku kewargaan organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chasan nafi' dan Endang Sri Indrawati yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kepuasan kerja dengan perilaku kewargaan organisasi. Semakin tinggi kepuasan kerja maka atensi *organizational citizenship behavior* cenderung tinggi.<sup>71</sup>



---

<sup>71</sup> Chasan nafi' dan Endang Sri Indrawati. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan CV. Elfa's Kudus*, Jurnal Empati (Semarang: Universitas Diponegoro, 2017), h. 142

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar dapat disimpulkan bahwa.

1. Hasil pengujian hipotesis melalui uji simultan membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara resiliensi dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar. Jadi semakin tinggi tingkat resiliensi dan tingkat kepuasan kerja dari seorang karyawan maka semakin tinggi tingkat perilaku kewargaan organisasi karyawan.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dan hasilnya menunjukkan bahwa resiliensi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa resiliensi memengaruhi perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja

memengaruhi perilaku kewargaan organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello (NCM) Makassar.

### **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Adanya keterbatasan pada teknik pengambilan data yang berupa kuesioner, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya.
2. Penelitian ini menggunakan resiliensi dan kepuasan kerja sebagai variabel yang memengaruhi perilaku kewargaan organisasi, sedangkan masih banyak faktor yang lain selain resiliensi dan kepuasan kerja yang memengaruhi perilaku kewargaan organisasi yang dimiliki oleh karyawan.

### **C. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan. Adapun implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, yakni dinyatakan dalam bentuk saran-saran yang diberikan melalui hasil penelitian agar dapat mendapatkan hasil yang lebih baik lagi, yaitu:

1. Bagi perusahaan PT. Nuanca Cipta Magello (NCM) Makassar disarankan untuk berinteraksi lebih baik lagi antara atasan dan bawahan, agar dapat mengetahui apa yang perlu diperbaiki dan apa yang menjadi kendala

karyawan pada saat bekerja, sehingga para karyawan lebih nyaman dalam bekerja karena adanya sifat keterbukaan antara atasan dan bawahan.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan mengkombinasikan dengan memakai jenis penelitian kualitatif dan teknik wawancara yang lebih mendalam sehingga hasil yang diperoleh akan lebih akurat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M Taufik. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana, 2017
- Bhuono, Agung Nugroho. *Strategi Jitu, Memilih metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2013
- Darsono, P dan Tjatjuk Siswandoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*, Jakarta: Nusantara Consulting, 2011
- Departemen Agama RI, Al-jumanatul Ali: *Alqur'an dan Terjemahan*
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013
- Gunawan, Imam, *Pengantar Statistika Inferensial*, Cet ke I, Ed Pertama, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016
- Husein, Umar. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Ed. II Cet. VI, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Mohklas, *Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kecamatan Gayamsari Kota Semarang)*, Jurnal STIE Pelita Nusantara :Semarang, 2015
- Mondy, R Wayne. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet X; Jakarta: Erlangga, 2008
- Nafi', Chasan dan Endang Sri Indrawati. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Organizational Citizehnsip Behavior pada Karyawan CV. Elfa's Kudus*, Jurnal Empati Universitas Diponegoro, Semarang, 2017
- Riduwan. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Rohayati, Ai. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia*. SMART – Study & Management Research:Bandung, 2014

- Rosita, Titik, *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel intervening*, Jurnal (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, 2016
- Sarwono, Jonathan, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012
- Sinambela, Lijan Poltak. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet II, Jakarta: Bumi Aksara, 2017
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Cet. I; Jakarta: Prenada Media Group, 2013
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, cet VI; Bandung: Alfabeta, 2018
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2014
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet XXVII; Bandung: Alfabeta, 2010
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Suhartini, Eka. *Islamic Human Resource Management*. Cet. II; Makassar: Alauddin University Press, 2015
- Supranto, J. *Satastatik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga, 2009
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. III; Jakarta: Prenada Media Group
- Winastika, Anggilut. *Hubungan antara Resiliensi dan Organizational Citizehnsip Behavior pada Perawat di RSUD*, Jurnal Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2017
- Wirawan. *Kepemimpinan: Teori Psikologis, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Yanti, Ni Luh Putu dkk. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Medias*, Jurnal Manajemen, Bali, 2016

Yumna, Dalian Putri dan Hamidah Nayati Utami. *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu*. Jurnal Administrasi Bisnis, Malang, 2017

Yusuf, A Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabunga*. Cet. II; Jakarta: kencana, 2014



L

A

M



I

R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

MAKASSAR

N

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### “Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kewargaan pada PT. Nuansa Cipta Magello”

Assalamualaikum Wr. Wb

Bapak/ Ibu yang saya hormati, saya Yusran adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar sedang melakukan penelitian. Penelitian yang saya lakukan ini merupakan rancangan dalam pembuatan skripsi pada program sarjana manajemen UIN Alauddin Makassar.

Saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Bapak/ Ibu diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Kesediaan Bapak/ Ibu mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : a. Laki-laki ( ) b. Perempuan ( )
4. Pendidikan terakhir :
5. Masa Kerja : a. 1-3 Tahun ( ) b. 4-5 Tahun ( ) c. > 6 Tahun

## B. Petunjuk Pengisian

Bapak/ Ibu sesuai dengan yang bapak/ ibu ketahui, berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pernyataan dibawah ini dengan cara memberi tanda checklist (√) salah satu dari lima kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

## RESILIENSI (X1)

<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
1	Saya tidak mudah menyerah dengan pekerjaan yang sulit dilakukan					
2	Saya cenderung menghadapi masalah ketimbang menghindarinya					
3	Saya dapat melewati masa- masa sulit karena saya sudah berpengalaman mengatasi hal yang serupa sebelumnya.					
4	Saya melihat tantangan sebagai peluang untuk tumbuh					

**KEPUASAN KERJA (X2)**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Perusahaan memeberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap karyawan untuk promosi jabatan					
2	Pekerjaan yang saya lakukan tidak mengancam keselamatan jiwa					
3	gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya					
4	Atasan memberikan masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan					
5	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan-aturan bagi saya dan karyawan lainnnya					
6	Deskripsi pekerjaan saya jelas sehingga saya mengerti apa yang harus saya kerjakan					
7	Kondisi ruang kerja membuat saya nyaman dalam bekerja					
8	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi					
9	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya lakukan					

**KEWARGAAN (Y)**

NO	PERNYATAAN	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya bersedia dengan senang hati membantu teman sekerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan					
2	Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab					
3	Saya tidak pernah mengeluh tentang tugas dan kebijakan perusahaan					
4	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja					
5	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik untuk kemajuan perusahaan kedepannya					

## Lampiran 2

### Hasil Pengujian SPSS V. 21

#### Frekuensi variabel resiliensi

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	1	1,6	1,6	1,6
4,00	54	85,7	85,7	87,3
5,00	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	26	41,3	41,3	41,3
4,00	29	46,0	46,0	87,3
5,00	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	12	19,0	19,0	19,0
4,00	41	65,1	65,1	84,1
5,00	10	15,9	15,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	17	27,0	27,0	27,0
4,00	27	42,9	42,9	69,8
5,00	19	30,2	30,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Frekuensi variabel kepuasan kerja**

**X21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	22	34,9	34,9	34,9
Valid 4,00	40	63,5	63,5	98,4
Valid 5,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X22**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	17	27,0	27,0	27,0
Valid 4,00	42	66,7	66,7	93,7
Valid 5,00	4	6,3	6,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X23**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	10	15,9	15,9	15,9
Valid 4,00	50	79,4	79,4	95,2
Valid 5,00	3	4,8	4,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X24**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	15	23,8	23,8	23,8
Valid 4,00	48	76,2	76,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X25**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	19	30,2	30,2	30,2
Valid 4,00	44	69,8	69,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X26**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	21	33,3	33,3	33,3
Valid 4,00	42	66,7	66,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X27**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	23	36,5	36,5	36,5
Valid 4,00	40	63,5	63,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X28**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	31	49,2	49,2	49,2
Valid 4,00	32	50,8	50,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**X29**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	22	34,9	34,9	34,9
Valid 4,00	36	57,1	57,1	92,1
5,00	5	7,9	7,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Frekuensi variabel perilaku kewargaan organisasi**

**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,8	4,8	4,8
4,00	38	60,3	60,3	65,1
5,00	22	34,9	34,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Y2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	11,1	11,1	11,1
4,00	39	61,9	61,9	73,0
5,00	17	27,0	27,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	17	27,0	27,0	27,0
4,00	46	73,0	73,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Y4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	3	4,8	4,8	4,8
4,00	52	82,5	82,5	87,3
5,00	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Y5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,6	1,6	1,6
3,00	10	15,9	15,9	17,5
Valid 4,00	38	60,3	60,3	77,8
5,00	14	22,2	22,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

**Validitas**

		Correlations				
		X11	X12	X13	X14	X1
X11	Pearson Correlation	1	,195	-,058	,394**	,428**
	Sig. (2-tailed)		,126	,652	,001	,000
	N	63	63	63	63	63
X12	Pearson Correlation	,195	1	,414**	,546**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,126		,001	,000	,000
	N	63	63	63	63	63
X13	Pearson Correlation	-,058	,414**	1	,501**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,652	,001		,000	,000
	N	63	63	63	63	63
X14	Pearson Correlation	,394**	,546**	,501**	1	,883**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	63	63	63	63	63
X1	Pearson Correlation	,428**	,794**	,694**	,883**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	63	63	63	63	63

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

**Correlations**

	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X2
X21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,273* ,031 63	1 ,167 63	-,148 ,247 63	,114 ,372 63	,468** ,000 63	,087 ,497 63	,420** ,001 63	-,141 ,271 63	,444** ,000 63
X22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,273* ,031 63	1 ,167 63	-,148 ,247 63	,114 ,372 63	,468** ,000 63	,087 ,497 63	,420** ,001 63	-,141 ,271 63	,444** ,000 63
X23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,297* ,018 63	1 ,167 63	-,148 ,247 63	,114 ,372 63	,468** ,000 63	,087 ,497 63	,420** ,001 63	-,141 ,271 63	,444** ,000 63
X24	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,148 ,247 63	-,297* ,018 63	1 ,167 63	-,148 ,247 63	,114 ,372 63	,468** ,000 63	,087 ,497 63	-,141 ,271 63	,444** ,000 63
X25	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,114 ,372 63	,115 ,038 63	,536** ,000 63	1 ,363** ,003 63	-,158 ,216 63	,273* ,031 63	,195 ,125 63	,559** ,000 63	,624** ,000 63
X26	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,468** ,000 63	,479** ,000 63	,269** ,033 63	1 ,363** ,003 63	-,158 ,216 63	,273* ,031 63	,195 ,125 63	,559** ,000 63	,624** ,000 63
X27	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,087 ,497 63	,138 ,281 63	,183 ,151 63	,269** ,033 63	-,047 ,717 63	1 ,309* 63	,460** ,014 63	,399** ,001 63	,682** ,000 63
X28	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,420** ,001 63	,153 ,230 63	-,032 ,803 63	-,032 ,803 63	1 ,309* 63	,309* ,014 63	1 ,193 63	,044 ,733 63	,460** ,000 63
X29	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,141 ,271 63	-,222 ,080 63	,248* ,050 63	,399** ,001 63	-,151 ,239 63	-,151 ,239 63	,193 ,129 63	1 ,455** 63	,455** ,000 63
X2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,444** ,000 63	,456** ,000 63	,241 ,057 63	,682** ,000 63	,412** ,001 63	,460** ,000 63	,646** ,000 63	,455** ,000 63	1 ,455** 63

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,432**	,138	,384**	,448**	,747**
	Sig. (2-tailed)		,000	,282	,002	,000	,000
	N	63	63	63	63	63	63
Y2	Pearson Correlation	,432**	1	,162	,338**	,347**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000		,205	,007	,005	,000
	N	63	63	63	63	63	63
Y3	Pearson Correlation	,138	,162	1	-,144	,351**	,445**
	Sig. (2-tailed)	,282	,205		,261	,005	,000
	N	63	63	63	63	63	63
Y4	Pearson Correlation	,384**	,338**	-,144	1	,281*	,533**
	Sig. (2-tailed)	,002	,007	,261		,026	,000
	N	63	63	63	63	63	63
Y5	Pearson Correlation	,448**	,347**	,351**	,281*	1	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,005	,026		,000
	N	63	63	63	63	63	63
Y	Pearson Correlation	,747**	,718**	,445**	,533**	,783**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	63	63	63	63	63	63

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Realibilitas

### Variabel serikat pekerja

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	63	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	63	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,691	4

**Variabel kepuasan kerja**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	63	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	63	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,601	9

**Variabel perilaku kewargaan organisasi**

**Case Processing Summary**

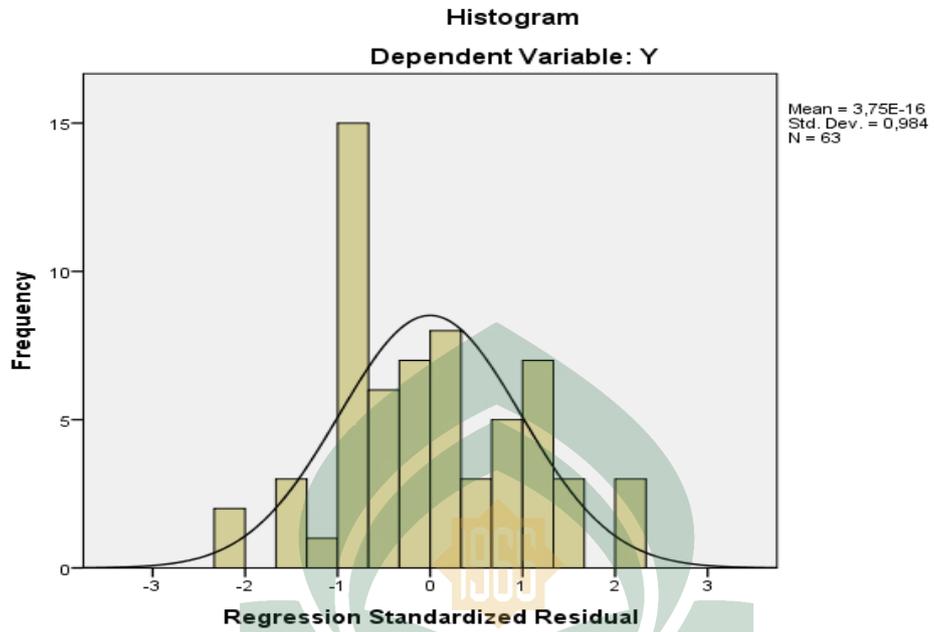
	N	%
Cases Valid	63	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	63	100,0

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

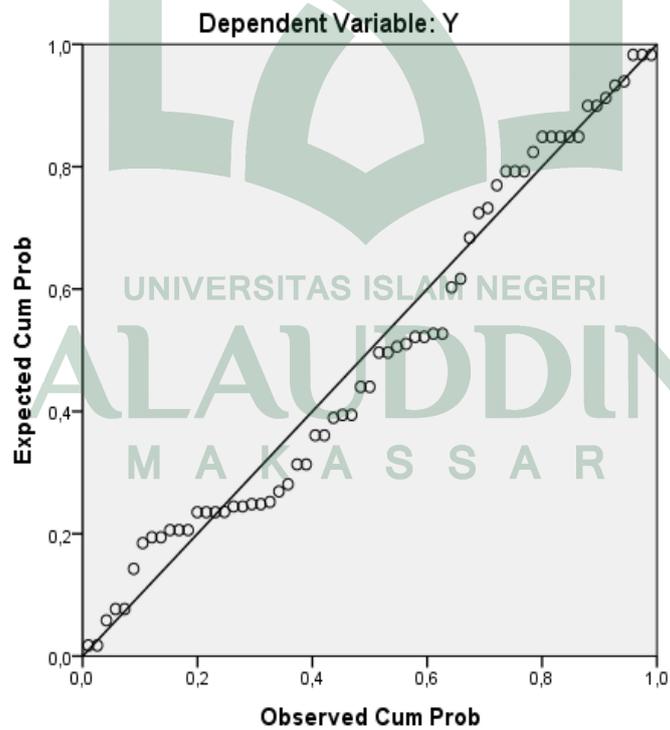
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,669	5

## Uji normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,31712045
	Absolute	,108
Most Extreme Differences	Positive	,108
	Negative	-,086
Kolmogorov-Smirnov Z		,854
Asymp. Sig. (2-tailed)		,459

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

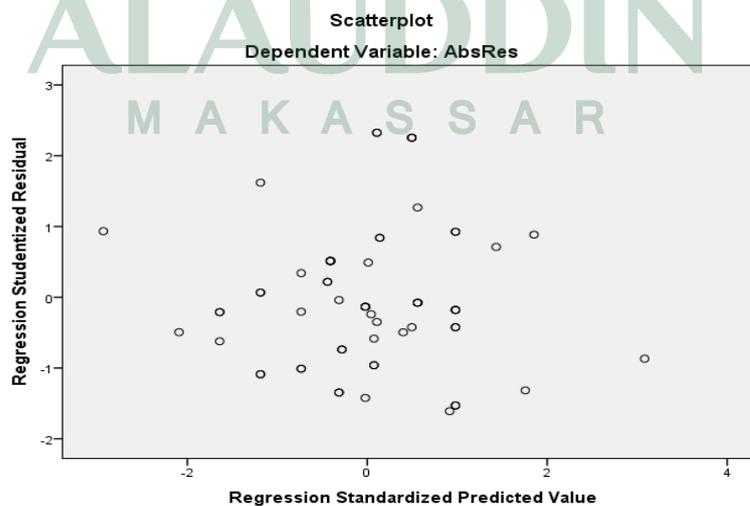
### Uji multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,886	1,129
	X2	,886	1,129

a. Dependent Variable: Y

### Uji heteroskedastisitas



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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	4,457	2,044		2,180	,033
1	X1	-,072	,057	-,170	-1,266	,210
	X2	-,067	,046	-,194	-1,448	,153

a. Dependent Variable: AbsRes



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Lampiran 3

Tabulasi data responden

X1				
X11	X12	X13	X14	TOTAL
4	4	5	5	18
4	3	4	3	14
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	5	4	5	18
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
5	5	4	5	19
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	4	3	4	15
5	3	4	5	17
4	3	4	3	14
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	4	5	5	17
4	4	5	5	18
4	3	4	3	14
4	4	5	5	18

X2									
X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	TOTAL
4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
3	3	4	4	3	3	4	3	5	32
3	3	4	4	4	3	3	3	5	32
4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	3	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
3	3	4	4	3	3	4	3	5	32
3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
3	3	5	4	3	3	4	3	4	32

Y					
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	4	17
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23
5	5	4	4	5	23
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	3	17
4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
4	4	3	3	3	17
5	5	4	5	4	23
4	4	4	3	5	20
5	5	4	4	5	23
3	3	3	4	4	17
5	5	4	4	5	23

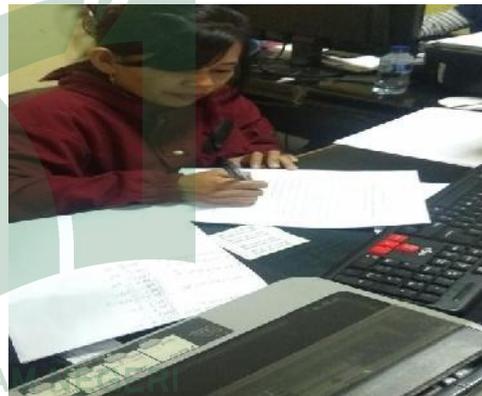
5	3	4	5	17
4	4	5	5	18
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
4	3	4	3	14
4	4	4	3	15
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	3	4	3	14
5	5	4	5	19
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	3	3	3	13
4	4	4	3	15
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15
4	3	4	5	17

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	5	4	3	3	4	3	4	32
4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
3	3	4	4	4	3	3	3	5	32
4	4	4	4	4	4	3	3	4	35
3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
3	3	4	4	4	3	3	3	5	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	5	3	3	3	4	3	3	3	30
3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
3	3	5	4	3	3	4	3	4	32
4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
4	5	3	4	4	4	4	4	4	36

4	4	4	4	5	21
5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	3	19
5	5	3	5	5	23
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	3	19
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
5	5	4	4	4	22
5	5	3	5	5	23
5	4	4	4	4	21
5	4	3	5	4	21
4	3	3	3	4	17
4	5	4	4	4	21
5	4	3	5	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	3	5	5	23
5	4	3	4	4	20
5	3	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19
4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
4	4	3	4	3	18
4	4	3	4	2	17
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22

**Lampiran 4**

Dokumentasi



UNI  
1965  
ALA UDDIN  
M A K A S S A R



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN MAKASSAR  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No. 63 Makassar (0411) 864928 Fax 864923  
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Samata Sungguminasa – Gowa Tlp. 841879 Fax 8221400

pNomor : *7185* /EB.L/PP.00.9/11/2018  
Sifat : Penting  
Lampiran: -  
Perihal : *Permohonan Izin Penelitian*

Gowa, *27* November 2018

Kepada,

**Yth. UPT P2T BKPMD**

di Tempat

Assalamu Alaikum Warohmatullah Wabarokatuh.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya dibawah ini:

Nama : **Yusran**  
NIM : 90200114048  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Jurusan : **Manajemen**  
Semester : **IX (Sembilan)**  
Alamat : **Jl. Andi Touro Gowa**

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Adapun judul skripsinya:

**“Pengaruh Resiliensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kewarganegaraan Organisasi pada PT. Nuansa Cipta Magello”**

Dengan Dosen pembimbing: **1. Dr. Siradjuddin, SE., M.Si.**  
**2. Dr. Awaluddin, SE., M.Si.**

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada mahasiswa yang bersangkutan dapat diheri izin melakukan penelitian di **PT. Nuansa Cipta Magello.**

Demikian harapan kami dan Terima Kasih.

Wassalam

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Alauddin Makassar,**

**Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.**  
NIP. 19581022 198703 1 002



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 9848/S.01/PTSP/2019  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,  
Pimpinan PT. Nuansa Cipta Magello  
Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar Nomor : 14354/EB.I/PP.00.9/12/2018 tanggal 28 Desember 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : YUSRAN  
Nomor Pokok : 90200114048  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36, Samata Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PENGARUH RESILIENSI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PT NUANSA CIPTA MAGELLO "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 07 Januari s/d 07 Februari 2019

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALA UDDIN

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 03 Januari 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.

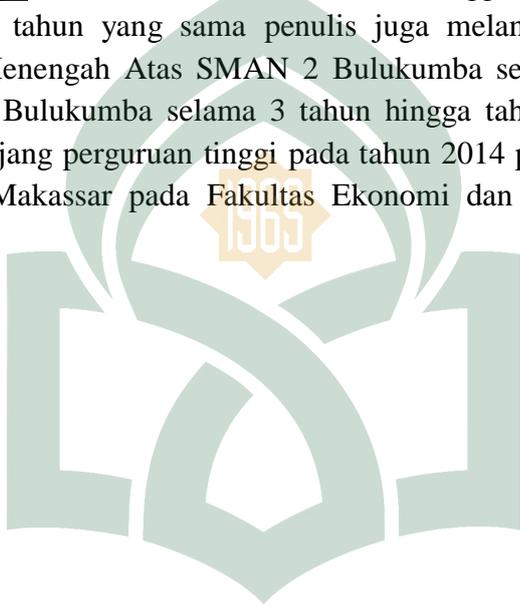
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tambahan Yth  
1. Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar di Makassar,  
2. Peringatan

## RIWAYAT HIDUP



YUSRAN. Dilahirkan di Batulohe, Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba Sulawesi Selatan pada tanggal 12 Maret 1994. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, buah hati dari Jumaking dan Ramlah. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 78 Bontoa Kabupaten Bulukumba pada tahun 2001 hingga tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTsN 410 Tanete dari tahun 2007 hingga tahun 2010, kemudian setelah lulus pada tahun yang sama penulis juga melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas SMAN 2 Bulukumba sekarang berganti nama menjadi SMAN 8 Bulukumba selama 3 tahun hingga tahun 2013, lalu penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi pada tahun 2014 pada Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R