

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PADA MINIMARKET
ABIMART KOTA MALANG**



Oleh

MUHAMMAD HILMAN ASROFI

NIM : 15510132

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

SKRIPSI

PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PADA MINIMARKET ABIMART KOTA MALANG

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

MUHAMMAD HILMAN ASROFI

NIM : 15510201

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
(OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PADA MINIMARKET
ABIMART KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh

MUHAMMAD HILMAN ASROFI
NIM: 15510132

Telah disetujui pada tanggal 9 Maret 2020

Dosen Pembimbing,

Dr. Vivin Maharani Ekowati, S.Sos., M.Si
NIP. 19750426 20160801 2 042

Mengetahui :

Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, MM., CRA
NIP. 19670816 200312 1 00

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
***ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) MELALUI**
KEPUASAN KERJA

(Studi Kasus Pada Minimarket Abimart Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh

MUHAMMAD HILMAN ASROFI

NIM: 15510132

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Pada
13 April 2020

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Ketua

Setiani, MM

NIP. 19900918 201801 2 002

()

2. Dosen Pembimbing/ Sekretaris

Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si

NIP. 19750426 20160801 2 042

()

3. Penguji Utama

Zaim Mukaffi, SE., M.Si

NIP. 19791124 200901 1 007

()

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan,

Drs. Agus Sucipto, MM., CRA

NIP. 19670816 200312 1 001

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini untuk:

Teruntuk abah H. Abdul Kholik dan Ibu Hj. Nurul Aini tercinta yang telah merawatku sejak kecil hingga saat ini dengan penuh kasih sayang serta mengorbankan waktu, pikiran dan tenaganya demi memberikan pendidikan yang terbaik untuk putranya, selalu mendoakan, mendukung, melindungi, menasihati, dan memberikan seluruh kemampuannya untuk putranya yang beliau sayangi.

Teruntuk keluargaku yang selalu memberikan dorongan semangat, do'a dan membantu dalam segala hal.

Teruntuk Ibu Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi dan dosen wali saya, Terima kasih banyak sudah mau membimbing dan menasehati sehingga proses skripsi saya dapat berjalan lancar.

Teruntuk bapak, ibu dosen yang telah membekali dengan ilmu pengetahuan agama dan pengetahuan umum sebagai penerang jiwaku dalam mengarungi kehidupan.

Teruntuk sahabat tercinta dimanapun kau berada, terimakasih banyak atas dukungannya.

Teruntuk keluarga besar Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon Ekonomi Moch.Hatta.

Malang 2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Hilman Asrofi
NIM : 15510132
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: **PENGARUH KOPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PADA MINIMARKET ABIMART KOTA MALANG** adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.



Muhammad Hilman Asrofi
NIM: 15510132

MOTTO

hidup dengan ideologi sosialisme, bernafas ala sufisme,

bekerja dengan cara spiritualisme, namun rezeki

kapitalisme



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA MINIMARKET ABIMART KOTA MALANG”**.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Drs. Agus Sucipto, MM,CRA selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan motivasi, arahan, dan semangat untuk membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ayah, Ibu, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara moril dan spiritual
7. Bapak Pimpinan PT. Abimart RetailIndo
8. Seluruh karyawan Minimarket Abimart Kota Malang yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Teman-teman manajemen 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak.

Malang, 12 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	13
2.2.1. Kepuasan Kerja	13
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	16
2.2.3. Indikator Kepuasan Kerja	17
2.2.4. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	19
2.2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (OCB).....	24
2.2.6. Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	25
2.2.7. Pengertian Kompensasi	27
2.2.8. Manfaat Kompensasi.....	30
2.2.9. Indikator Kompensasi	30
2.2.10. Pengertian Komunikasi	33
2.2.11. Indikator Komunikasi.....	34
2.2.12. Kompensasi, Komunikasi, Kepuasan Kerja, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dalam Perspektif Islam.....	35
2.3 Hubungan Antar Variabel	42
2.3.1. Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Kerja	42
2.3.2. Hubungan Kompensasi dengan <i>Organizational</i> <i>Citizenship Behavior</i> (OCB).....	43
2.3.3. Hubungan Kompensasi dan Kepuasan dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	44
2.3.4. Hubungan Kompensasi dengan Kepuasan Kerja dengan	

<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	46
2.4. Kerangka Konseptual	46
2.4.1. Model Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
3.2. Lokasi Penelitian	48
3.3. Populasi dan Sampel	49
3.3.1. Populasi	49
3.3.2. Sampel.....	49
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.4. Data dan Sumber Data	50
3.5. Teknik Pengumpulan Data	50
3.6. Skala Pengukuran.....	50
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	51
3.8. Uji Instrumen	54
3.8.1. Uji Validitas dan Reabilitas	54
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	55
3.9. Metode Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1. Latar Belakang Perusahaan	60
4.1.2. Lokasi Perusahaan	62
4.1.3. Strategi, Visi dan Misi Minimarket Abimart	62
4.1.4. Struktur Organisasi	63
4.1.5. Tugas dan Wewenang.....	64
4.1.6. Kegiatan dan Usaha	69
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	71
4.3. Uji Instrumen Penelitian	72
4.3.1. Uji Validitas.....	73
4.3.2. Uji Reabilitas	75
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	75
4.4. Uji Hipotesis	78
4.4.1 Pengaruh Langsung Kompensasi terhadap OCB.....	78
4.4.2. Pengaruh Langsung Komunikasi terhadap OCB	79
4.4.3. Uji Analisis Jalur	80
4.4.4. Perhitungan Jalur	81
4.5. Pembahasan	83
4.5.1. Pengaruh Langsung Kompensasi terhadap OCB.....	83
4.5.2. Pengaruh Langsung Komunikasi terhadap OCB	88
4.5.3. Pengaruh Tidak Langsung Kompensasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja	89
4.5.4. Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja	91
BAB V PENUTUP.....	
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran.....	96

5.2.1. Saran bagi Perusahaan	96
5.2.2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Skor Penelitian menggunakan Skala Likeart	51
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan.....	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.6. Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolonieritas	77
Tabel 4.8. Hasil Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Kompensasi terhadap OCB	79
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Komunikasi terhadap OCB	80
Tabel 4.11 Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	46
Gambar 3.1 Metode Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Minimarket Abimart	64
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik dan Uji Analisis Jalur
- Lampiran 5 Bukti Konsultasi
- Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7 Biodata Peneliti
- Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 9 Bukti Foto Penelitian



ABSTRAK

Muhammad Hilman Asrofi.2020. SKRIPS. Judul “ Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) “

Pembimbing : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si

Kata Kunci : Kompensasi, Komunikasi, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia. Tentunya dalam operasional perusahaan dapat di dukung oleh kompensasi, komunikasi dan OCB. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kerja mereka. Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. OCB merupakan perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektifitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem reward organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) “ sehingga dapat terwujud pengelolaan sumberdaya manusia yang tepat demi menunjang operasional perusahaan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Objek Penelitian terletak di Minimarket Abimart Kota Malang penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (Path Analysis) teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup dengan skala likert serta uji asumsi klasik yaitu autokorelasi, multikolenitas dan normalitas dengan jumlah responden sebanyak 40 karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan kompensasi memiliki pengaruh terhadap OCB, semakin meningkat kompensasi akan meningkat pula OCB pada Karyawan. Komunikasi berpengaruh terhadap OCB. Kompensasi mampu meningkatkan OCB ketika karyawan mendapatkan kepuasan kerja. Komunikasi akan meningkat dan berpengaruh terhadap OCB jika terdapat kepuasan kerja pada karyawan.

ABSTRACT

Muhammad Hilman Asrofi. 2020. UNDERGRADUATE THESIS. Tittle
“Compensation and Communication Effect on Job Satisfaction
through Organizational Citizenship Behavior (OCB) “
Perceptor : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si
Keywords : Compensation, Communication, Job Satisfaction, *Organizational
Citizenship Behavior*

A company requires good management, especially human resource management in carrying out its activities to achieve the desired goals. Of course in the company's operations can be supported by compensation, communication and OCB. Compensation is anything that is received by employees in return for their work. Communication is the process of changing the behavior of others. OCB is an individual behavior that contributes to the creation of organizational effectiveness and is not directly related to the organization's reward system. This study aims to determine the compensation and communication effect on job satisfaction through Organizational Citizenship Behavior (OCB) so that proper human resource management can be realized to support company operations.

This research uses a quantitative method with a case study approach. The research object is located in Abimart Minimarket Malang City. This research uses the path analysis method. Data collection techniques using a questionnaire that is closed with a Likert scale and the classic assumption test that is autocorrelation, multicollinity, and normality with the number of respondents as many as 40 employees.

The results showed compensation has an influence on OCB, the more compensation increases the OCB also increases for employees. Communication also has an influence on OCB. Compensation can increase OCB when employees get job satisfaction. Communication will increase and affect OCB if there is job satisfaction with employees.

ملخص البحث

محمد حلمان أشرفي. 2020. بحث الجامعي. الموضوع: " تأثير التعويض والاتصال على الرضا الوظيفي من خلال سلوك المواطنة التنظيمية (OCB)". قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج.

المشرفة: دكتور فيفين ماهاراني إيكوواتي الماجستير

كلمات الرئيسية: تعويض, اتصال, رضا الوظيفي, سلوك المواطنة التنظيمية(OCB)

تتطلب الشركة إدارة جيدة ، وخاصة إدارة الموارد البشرية في تنفيذ أنشطتها لتحقيق الأهداف المرجوة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير التعويض والاتصال على الرضا الوظيفي من خلال سلوك المواطنة التنظيمية (OCB) بحيث يمكن تحقيق إدارة الموارد البشرية المناسبة لدعم عمليات الشركة. يستخدم هذا البحث طريقة كمية مع نهج دراسة الحالة. يقع كائن البحث في Abimart Minimarket مدينة مالنج. يستخدم هذا البحث طريقة تحليل المسار. تقنيات جمع البيانات باستخدام استبيان مغلق بمقياس ليكرت واختبار الافتراض الكلاسيكي الذي هو الترابط الذاتي ، والتعددية ، والحالة الطبيعية مع عدد المستطلعين حتى 40 موظفًا. أظهرت النتائج أن التعويض له تأثير على OCB ، فكلما زاد التعويض زاد OCB للموظفين. الاتصالات لها أيضا تأثير على OCB. يمكن للتعويضات زيادة OCB عندما يحصل الموظفون على الرضا الوظيفي. سوف يزيد التواصل ويؤثر على OCB إذا كان هناك رضاء وظيفي مع الموظفين.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Sumber daya manusia (karyawan) merupakan asset yang paling penting bagi perusahaan, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan didalam perusahaan. Suatu perusahaan dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor-faktor yang ada dalam suatu perusahaan (Rivai dan Sagala 2011:1). Oleh karena itu, dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mampu menciptakan karyawan yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Kemampuan sumber daya manusia merupakan wujud dari kualitas kerja karyawan dalam bekerja, sumber daya manusia akan menghasilkan suatu pekerjaan yang optimal dan sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. Menurut Noe, dkk (2011:4) sumber daya manusia adalah kebijakan, praktek, dan sistem-sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan. Kreativitas dan inovasi sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan dimana karyawan itu bekerja. Begitu juga sebaliknya Sumber daya manusia juga mempunyai berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan karyawan untuk memenuhi

kebutuhan maka karyawan mendambakan kompensasi dalam bekerja.

Kompensasi diberikan bagi karyawan sangat penting, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap kepuasan kerja karyawan, Kompensasi merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan terhadap karyawannya, maka apabila sistem kompensasi yang diberikan perusahaan cukup adil untuk karyawan, akan memotivasi karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan organisasi (Khan, 1990). Sistem ini tidak hanya ketepatan waktu dalam pemberian kompensasi melainkan jumlah yang harus diterima setiap karyawan dalam satu perusahaan. Dengan demikian maka setiap organisasi harus dapat menetapkan kompensasi dengan tepat, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan meningkatkan kinerja karyawan. Besar kecilnya kompensasi yang diterima karyawan juga merupakan bahan pertimbangan untuk karyawan itu sendiri, terlebih bagi karyawan yang mempunyai pengeluaran tetap yang harus dibayarkan. Pertimbangan tersebut akan menentukan puas atau tidaknya karyawan terhadap kompensasi yang diberikan.

Karyawan tentu saja mengharapkan adanya timbal balik yang berupa penghargaan atas kontribusi yang dilakukan karyawan terhadap perusahaan. Bentuk penghargaan yang diharapkan karyawan tersebut dalam bentuk kompensasi yang sesuai, dapat berupa kompensasi langsung seperti upah, gaji, insentif maupun yang berupa kompensasi tidak langsung seperti tunjangan dan asuransi. Kebijakan kompensasi selain memberikan imbalan pada karyawan atas

pekerjaannya juga merupakan salah satu cara paling efektif untuk mempertahankan potensial (Handoko, 2001). Oleh karena itu pemberian kompensasi perlu mendapat perhatian khusus agar kompensasi yang diberikan memberikan dampak yang baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Apabila karyawan merasa puas karena kebutuhan-kebutuhannya terpenuhi melalui kebijakan kompensasi yang berlaku maka tingkat kerja karyawan juga akan tinggi. Oleh sebab itu perusahaan perlu memperhatikan keseimbangan antara jumlah kompensasi dengan tingkat kontribusi yang di sumbangkan oleh tenaga kerja kepada perusahaan. Dengan demikian kepuasan kerja karyawan akan terpenuhi oleh apa yang dilakukan perusahaan dalam memberikan kompensasi. Menurut Siagian (1997) organisasi sebaiknya dapat membuat suatu sistem kompensasi yang dapat mendorong adanya kepuasan kerja bagi karyawannya, yang pada gilirannya akan membentuk sikap positif dan produktif.

Untuk menciptakan sistem kompensasi yang sesuai perusahaan juga perlu memberlakukan komunikasi yang baik Noviana (20015:2). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2007:65) bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Sehingga apabila ada kebijakan yang kurang pas atau memberatkan karyawan, karyawan diberikan sarana untuk menyampaikan saran atau pendapat sebagai penunjang dalam mengoreksi sistem yang sudah berlaku agar bisa berkembang menjadi semakin baik.

Manusia yang merupakan elemen penting dalam perusahaan. Dengan keberagaman kepribadian yang ada, manusia sebagai tenaga kerja seringkali

dilingkupi oleh permasalahan yang mengganggu aktivitasnya. Hal ini bisa disebabkan karena adanya ketidakpuasan karyawan terhadap kebijakan yang berlaku. Maka dari itu sangat penting bagi perusahaan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan karyawannya. Sehingga dapat memperbaiki apa yang menjadikan karyawannya tidak puas dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Supriambodo (2016:101) menyatakan bahwa komunikasi terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sehingga komunikasi selalu menjadi faktor yang mempunyai dampak terhadap keberlangsungan organisasi.

Tujuan utama komunikasi dalam hal ini yakni untuk memperbaiki organisasi atau perusahaan. Biasanya didefinisikan sebagai hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen. Dengan kata lain orang mempelajari komunikasi organisasi untuk menjadikan organisasi yang lebih baik. Komunikasi dalam organisasi selalu merupakan komunikasi timbal balik untuk kepentingan semua pihak yang ada.

Salah satu faktor penyebab kepuasan karyawan yakni adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari anggotanya. Organ (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara khusus bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

OCB merupakan perilaku pribadi karyawan yang mendukung keberhasilan suatu organisasi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan, namun merupakan pilihan pribadi

dari karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (Podsakoff et al., 2000).

Sementara itu dalam penelitian Azhar (2009:39) mengungkapkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor dalam penelitian ini.

Pemberian kompensasi dapat menimbulkan loyalitas dan perilaku OCB terhadap karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan octaviani dan utami (2018:112) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh signifikan terhadap OCB dikarenakan karyawan merasa puas atas balas jasa yang telah diberikan.

Sementara itu Putranto (2014:296) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku OCB yakni terdapat hubungan komunikasi interpersonal yang baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku OCB.

Akan tetapi dalam realisasi tidak semua karyawan mempunyai perilaku OCB. Merdyantie (2019:2) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB dikarenakan terdapat beberapa karyawan yang tidak mau mengerjakan pekerjaan melebihi pekerjaan yang biasa mereka lakukan (*extra role*).

Abimart merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang perdagangan (minimarket) berkonsep islami yang pertama kali di kota Malang, berdiri pada tahun 2017. Abimart dikelola oleh PT. Abimart Retailindo yang terletak di ruko Toba Gribik, jalan kembar baru di Jl. Kiageng Gribik Blok F1 kav 31-33 Malang.

Dalam sistem konsep sumber daya manusia yang diterapkan oleh Abimart

tentu melibatkan fungsi-fungsi atau bagian lain, seperti bagian persediaan barang, bagian gudang, bagian pemasaran dan keuangan. Dengan demikian beberapa masalah sering terjadi dalam penerapan sumber daya manusia dikarenakan faktor-faktor tertentu misalnya pemberian kompensasi kepada karyawan yang mempunyai kompetensi serta hubungan komunikasi antar karyawan yang kurang harmonis dapat menimbulkan kurangnya kepuasan kerja dapat mengganggu kinerja karyawan.

Selain itu pada waktu musim lebaran penjualan minimarket menaik sehingga produktivitas karyawan melebihi jam bekerja seperti biasanya maka minimarket Abimart menerapkan pemberian kompensasi terhadap karyawan. Apabila karyawan diberi balas jasa oleh pihak minimarket akan menimbulkan sikap OCB misalnya karyawan yang ditugaskan dikasir membersihkan kamar mandi yang sudah jelas bukan tugasnya.

Dari kontradiksi beberapa hasil penelitian dan fenomena yang masih bervariasi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengikat judul “*PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP OCB MELALUI KEPUASAN KERJA (STUDI KASUS MINIMARKET ABIMART KOTA MALANG)*”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kompensasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) minimarket Abimart Kota Malang?
2. Apakah komunikasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) minimarket Abimart Kota Malang?
3. Apakah kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) melalui kepuasan kerja?

4. Apakah komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompensasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) minimarket Abimart Kota Malang.
2. Untuk mengetahui komunikasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) minimarket Abimart Kota Malang.
3. Untuk mengetahui kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja.
4. Untuk mengetahui komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan informasi perusahaan tingkat kepuasan kerja karyawan.

2. Bagi Investor

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada investor untuk menjadi bahan pertimbangan berinvestasi dilihat dari kinerja karyawan dan kinerja pasarnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan informasi dan acuan terhadap penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu digunakan untuk memperoleh gambaran untuk menyusun kerangka berfikir, juga untuk membandingkan dengan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan sehingga akan terus berkembang. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mohammed dan Eleswed (2013) berjudul kepuasan kerja dan komitmen organisasi studi korelasional di Bahrain. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dampak dari variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Jenis penelitian dari penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode SPSS dengan uji T, ANOVA, dan korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia sebagai variabel demografis berdampak pada komitmen organisasi dan adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Islam dkk (2014) berjudul Exploring the relationship between *Perceived Organizational Support* (POS), *Organizational Learning Culture* (OLC), *Job satisfaction* and *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi dampak gabungan dari POS dan OLC pada kepuasan kerja dan perilaku kewarganegaraan terhadap organisasi. Jenis penelitian dari penelitian ini yaitu kuantitatif dengan analisis deskriptif kemudian uji statistik T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi positif dan signifikan antara semua variabel yang diteliti yaitu OLC,

POS, JS, dan OCB.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Mujiati (2015) berjudul pengaruh komunikasi, kepemimpinan, kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. BPR Nusamba Mengwi Bali. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan analisis faktor konfirmatori dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, kepemimpinan, kompensasi berpengaruh secara simultan maupun parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ilbert (2015) berjudul pengaruh kompensasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja serta implikasinya pada kinerja dosen pada STIKes Budi Luhur Cimahi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel. Jenis penelitian dari penelitian ini yaitu kuantitatif dengan metode sensus yang bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan analisis jalur dengan program SPSS. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh secara signifikan antara kompensasi dan komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja serta berimplikasi pada kinerja dosen.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2017) berjudul pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui motivasi kerja pada 3H Motosport. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap OCB, kompensasi berpengaruh terhadap

motivasi kerja, kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sedangkan motivasi kerja tidak terbukti sebagai variabel intervening antara pengaruh kompensasi terhadap OCB, motivasi kerja tidak terbukti sebagai variabel intervening antara pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB.

Tabel.2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel penelitian	Metode analisa data	Hasil penelitian
1.	Mohammed,dan Muath Eleswed, (2013), Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi: Studi Korelasional di Bahrain	kepuasan kerja dan komitmen organisasi	Kuantitatif dengan metode SPSS. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis demografi subjek sementara statistik inferensial (Uji-T, ANOVA, dan korelasi)	Hasil analisa data menunjukkan bahwa usia sebagai variabel demografis ditemukan berdampak pada komitmen organisasi. Selanjutnya, hubungan positif ditemukan ada antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi
2.	Islam et.al. (2014), dengan judul Exploring the relationship between POS, OLC, job satisfaction and OCB	Perceived organizational support (POS) and organizational learning culture (OLC), Job Satisfaction dan Organization Citizenship Behavior (OCB)	Kuantitatif dengan analisis deskriptif kemudian uji statistik T	Hasil Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak gabungan dari POS dan OLC pada kepuasan kerja karyawan dan perilaku kewarganegaraan terhadap organisasi. Hasil penelitian mengungkapkan korelasi positif dan signifikan antara semua variabel

				yang diteliti yaitu OLC, POS, JS dan OCB
3	Putra, Mujiati. (2015). Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT BPR Nusamba Mengwi Bali	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi, kepemimpinan, dan kompensasi sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja.	Kuantitatif dengan analisis faktor konfirmatori dan regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi, kepemimpinan, kompensasi berpengaruh secara simultan maupun parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan
4	Ilbert, (2015), Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Dosen di STIKes Budi Luhur Cimahi	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompensasi dan komunikasi. Variabel terikat yaitu kepuasan kerja.	Kuantitatif dengan metode sensus yang bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan analisis jalur dengan program SPSS	Hasil dalam penelitian ini terbukti ada pengaruh signifikan antara kompensasi dan komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja serta berimplikasi pada kinerja dosen.
5	Tarigan. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada 3H Motosport	Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kompensasi, dan kepuasan kerja. Sedangkan variabel terikatnya yaitu Organizational Citizenship Behavior (OCB). Variabel	Kuantitatif dengan menggunakan <i>Partial Least Square (PLS)</i>	Kompensasi berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); Kompensasi berpengaruh terhadap Motivasi Kerja; Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB);

		intervening yaitu motivasi kerja.		Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Motivasi Kerja; dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja; Motivasi Kerja tidak terbukti sebagai variabel intervening antara pengaruh Kompensasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); Motivasi Kerja tidak terbukti sebagai variabel intervening antara pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).
--	--	-----------------------------------	--	---

Sumber: data diolah 2019

Tabel 2.2
Persamaan dan Perbedaan dari Penelitian Sebelumnya

Persamaan	Perbedaan
Penelitian sebelumnya sama-sama mengukur variabel kompensasi, komunikasi, OCB dan kepuasan kerja	Perbedaan uji penelitian, sampel dan populasi dalam penelitian
Penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif	Adanya pemediasi antara kompensasi dan komunikasi terhadap OCB
	Objek penelitian

Sumber : data diolah 2019

2.2. Kajian Teoritis

2.2.1. Kepuasan Kerja

Sebelum masuk ke bahasan kepuasan kerja maka terlebih dahulu akan melihat pengertian mengenai kerja. Menurut Malayu Hasibuan (2006:41) kerja

adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan. Sedangkan menurut Osborn (1985:4) mengatakan bahwa “kerja adalah kegiatan yang menghasilkan suatu nilai bagi orang lain”.

Ketika seorang individu bekerja pada suatu organisasi, instansi ataupun perusahaan maka hasil kerja yang ia selesaikan akan mempengaruhi terhadap tingkat produktivitas organisasi. Oleh karena itu, pandangan dan juga perasaan individu terhadap pekerjaannya harus tetap terjaga pada sisi positif dari pekerjaannya dengan kata lain individu tersebut harus memiliki kepuasan kerjanya agar produktivitasnya dapat terus ditingkatkan.

Wijono (2010:97) terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Hal tersebut dipertegas oleh Wanger III dan Hollenback (1995:207-207) yang mengutip ungkapan Locke bahwa kepuasan kerja adalah :

“a pleasurable feeling that results from the perception that’s one’s job fulfills or allows for the fulfillment of one’s important job values”

Locke mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif yang menyenangkan dirinya.

Jex (2002:131) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai “tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan”. Bagi Jex, kepuasan kerja berkaitan dengan kerja atasapekerjaannya. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan. Bahwa pekerja yakin bahwa pekerjaannya menarik, merangsang, membosankan, atau menuntut. Aspek perilaku pekerjaan adalah kecenderungan perilaku pekerja atas pekerjaannya yang ditunjukkan lewat pekerjaan yang dilakukan, terus bertahan di posisinya, atau bekerja secara teratur dan disiplin.

Besarnya tingkat kepuasan karyawan tergantung pada seberapa tinggi kesesuaian pekerjaan dengan keinginan setiap individunya. Seperti yang diungkapkan Rivai (2009:856) kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individual memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai keinginan individu, maka tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.

Istilah kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu. Karena pada umumnya apabila orang berbicara mengenai sikap karyawan, lebih sering mereka memaksudkan kepuasan kerja. (Robbins, 2003:91)

Berdasarkan uraian teori diatas dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan kerja bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai sistem nilai yang ada pada dirinya. Semakin senang individu dengan pekerjaan yang dikerjakannya maka kepuasan atas pekerjaan tersebut juga tinggi. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Karyawan satu dengan yang lain akan memiliki faktor yang berbeda yang akan mempengaruhi kepuasan kerjanya. Menurut Martoyo (2007: 156) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang adalah:

1. Tingkat absensi karyawan
2. Perputaran (turnover) tenaga kerja
3. Semangat kerja
4. Keluhan-keluhan
5. Masalah-masalah personalia

Tingkat absensi karyawan dapat menjadi faktor penyebab kepuasan kerja karena apabila karyawan tidak puas dalam bekerja dapat mengakibatkan karyawan menjadi malas berangkat ke kantor sehingga tingkat absensi menjadi tinggi. Karyawan kurang semangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya hasil kerja menjadi tidak maksimal. Berawal dari melakukan pekerjaan yang

kurang semangat 20 kemudian malas berangkat ke kantor pada akhirnya hal tersebut dapat menjadikan karyawan berkeinginan untuk pindah kerja.

Sedangkan menurut pendapat Gilmer dalam (As'ad 1995: 114) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju
2. Keamanan kerja
3. Gaji
4. Manajemen kerja
5. Kondisi kerja
6. Pengawasan (supervisi)
7. Faktor Intrinsik dari pekerjaan
8. Komunikasi
9. Aspek sosial dalam pekerjaan
10. Fasilitas

2.2.3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2001) tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, diantaranya:

1. Kepuasan Terhadap Pekerjaannya Sendiri

Setiap jenis pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan tentunya akan menghasilkan motivasi dan prestasi kerja yang merupakan bagian dari kepuasan kerja karyawan. Seorang karyawan akan merasa puas akan pekerjaan yang dijalannya apabila memenuhi hal berikut:

- a. Pekerjaan tersebut dianggap sebagai sesuatu yang penting dan memiliki manfaat.
- b. Karyawan menyadari betul tugas dan tanggung jawabnya atas hasil dari pekerjaan yang dilakukan.
- c. Karyawan mampu memastikan bahwa hasil kerjanya tersebut mampu mencapai kepuasan

Karakteristik yang terdapat di dalam sebuah pekerjaan dapat menjadi faktor tepenuhinya rasa puas dalam bekerja. Karyawan melakukan pekerjaannya dengan perasaan senang jika pekerjaan tersebut dapat memberikan kesempatan bagi karyawan tersebut untuk memaksimalkan kemampuan dan kecakapannya, memberikan berbagai pilihan tugas yang ia senangi, dan memberikan feed back atau umpan balik yang sesuai dengan harapan karyawan tersebut.

2. Kepuasan Terhadap Atasan

Indikator lain yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kepuasan terhadap atasan. Kepuasan terhadap gaya kepemimpinan atasan ini ternyata memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Terdapat berbagai macam tipe gaya kepemimpinan atasan yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya atasan yang berorientasi terhadap kinerja karyawan dan atasan yang mengutamakan partisipasi karyawannya.

Gaya kepemimpinan atasan yang mengutamakan kinerja karyawannya akan sering memberikan perhatian pada karyawannya guna menciptakan hubungan kerja yang baik. Bentuk perhatian tersebut bisa berupa pengecekan secara rutin terhadap kinerja karyawan serta memberikan arahan dan nasehat secara personal

terhadap karyawan yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan gaya kepemimpinan atasan yang mengutamakan partisipasi karyawan dapat digambarkan sebagai sikap terbuka yang diberikan oleh seorang atasan sehingga karyawannya tersebut dapat berpartisipasi langsung dalam mendiskusikan masalah pekerjaan yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

3. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang berjalan dengan baik antar sesama karyawan mampu meningkatkan kepuasan kerja dalam diri seorang karyawan, apalagi jika rekan kerjanya tersebut memiliki kesamaan dalam bersikap sehingga akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan membentuk tali persahabatan antar karyawan. Perasaan senang dan rasa persahabatan yang timbul tersebut sangat berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

Sedangkan menurut As'ad (2004) menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi seorang individu / karyawan yaitu :

1. Faktor Fisiologis

Faktor fisiologis adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja ataupun lingkungan fisik karyawan. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan jam kerja, waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, penerangan, dan sirkulasi udara. Sementara itu, kondisi fisik karyawan meliputi kesehatan karyawan, umur, dan jenis kelamin.

2. Faktor Psikologis

Faktor psikologis adalah faktor yang berhubungan dengan aspek - aspek psikologis individu, misalnya minat, ketenteraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat, inteliegnsi, dan keterampilan/ pengalaman.

3. Faktor Sosial

Faktor sosial adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antara sesama karyawan (dalam satu bagian ataupun dengan bagian lain), dengan atasan dan bawahan.

4. Faktor Finansial

Faktor finansial adalah faktor yang berhubungan dengan jaminan dan kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan kesempatan promosi.

2.2.4. Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organ (1988) dalam Herminingsih (2012:128-129).berpendapat bahwa perilaku *citizenship* atau ekstra peran ini diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku, yaitu :

1. *Altruism* (perilaku membantu orang lain). Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
2. *Conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian atau kedisiplinan). Sifat kehati- hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh

perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugaskaryawan.

3. *Sportsmanship* (perilaku yang sportif). Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan. *Sportsmanship* adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain. *Sportsmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.
4. *Courtesy* (menjaga hubungan baik). Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain, seperti: sifat sopan dan taat terhadap rekan kerja maupun kepada atasan sekalipun. *Courtesy* dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.
5. *Civic virtue* (kebijaksanaan warga). Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi, seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi

sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi. Dimensi ini mengarah kepada tanggungjawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sifat bijaksanaan atau keanggotaan yang baik, seperti melayani komite atau panitia, melakukan fungsi-fungsi sekalipun tidak diwajibkan untuk membantu memberikan kesan baik bagi organisasi. *Civic virtue* dapat memberikan pelayanan yang diperlukan bagi kepentingan organisasi.

Sedangkan menurut Luthans (2005:251) menyatakan bahwa ada lima dimensi. Lima dimensi tersebut adalah:

- a) Altruisme (misalnya, membantu rekan kerja yang tidak sehat)
- b) Kesungguhan (misalnya, lebur untuk menyelesaikan proyek)
- c) Kepentingan umum (misalnya, rela mewakili perusahaan untuk program bersama)
- d) Sikap sportif (misalnya, ikut menanggung kegagalan proyek yang mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasihat anggota)
- e) Sopan (misalnya, memahami dan berempati walau saat dikritik)

Dalam Simanullang (2010), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

1. Budaya dan iklim organisasi

Menurut Organ (1995) terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya OCB. Sloat (1999) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggungjawab kerja mereka apabila mereka merasa

puas dengan pekerjaannya, menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas, dan 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, 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.

2. Kepribadian dan suasana hati

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. 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, 1999) dalam Simanullang, 2010:21-26).

3. Persepsi terhadap dukungan organisasional

Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

4. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan

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.

5. Masa kerja

Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel- variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi karyawan diorganisasi. Karyawan yang telah lama bekerja disuatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Menurut Greenberg dan Baron (2002) dalam Simanullang (2010:21-26) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masakerja berpengaruh positif terhadap OCB, sehingga berpengaruh pula terhadap kinerja.

6. Jenis Kelamin

Konrad et al. (2000) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerjaseperti 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 (Gabriel & Gardner, 1999) dan lebih menunjukkan perilaku menolong daripada pria (Bridges,1989; George et al., 1998). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

2.2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Huang (2012) mengemukakan tiga kategori perilaku pekerja, yaitu: (1) berpartisipasi, terikat dan berada dalam suatu organisasi; (2) harus menyelesaikan suatu pekerjaan dan bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur oleh organisasi; serta (3) melakukan aktivitas yang inovatif dan spontan melebihi persepsi perannya dalam organisasi. Kategori terakhirlah yang sering disebut sebagai *organizational citizenship behavior (OCB)* atau *the extra-role behavior* (Huang,2012).

Robbins dan Judge (2008:40) mendefinisikan *OCB* sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Shweta dan Srirang (2009) menyatakan bahwa *OCB* ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Kumar *et al.* (2009) mendefinisikan *OCB* sebagai perilaku individu yang memberikan kontribusi pada terciptanya efektifitas organisasi dan tidak berkaitan langsung dengan sistem reward organisasi. Kumar *et al.* (2009) menyatakan bahwa *OCB* merupakan:

- 1) Perilaku bebas pekerja yang tidak diharapkan maupun diperlukan, oleh karena itu organisasi tidak dapat memberikan penghargaan atas munculnya perilaku tersebut ataupun memberikan hukuman atas ketiadaan perilaku tersebut.

- 2) Perilaku individu yang memberikan manfaat bagi organisasi akan tetapi tidak secara langsung maupun eksplisit diakui dalam sistem penghargaan formal organisasi.
- 3) Perilaku yang bergantung pada setiap individu untuk memunculkan ataupun menghilangkan perilaku tersebut dalam lingkungan kerja.
- 4) Perilaku yang berdampak pada terciptanya efektifitas dan efisiensi kerja tim dan organisasi, sehingga memberikan kontribusi bagi produktifitas organisasi secara keseluruhan.

2.2.6. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Organ *et al.* (2006:8) menggambarkan *OCB* sebagai perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (*agregat*) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Organ *et al.* (2006:8-10) menguraikan definisi tersebut ke dalam beberapa poin sebagai berikut:

- 1) Perilaku individu yang bebas.

Maksudnya adalah bahwa perilaku tertentu yang dimunculkan dalam konteks tertentu bukan merupakan persyaratan mutlak yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan yang harus dijalankan oleh seorang individu. Hal ini menyebabkan setiap individu memiliki pilihan secara bebas,

apakah akan memunculkan *OCB* atau tidak, karena seseorang tidak akan dihukum karena tidak mempraktekkan perilaku tersebut.

- 2) Tidak secara langsung dan eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. Beberapa pekerjaan mencantumkan standar minimal seperti pengalaman, pengetahuan, dan kompetensi untuk memenuhi tanggung jawab pekerjaan secara tertulis. Ketika berbagai tuntutan tersebut dicantumkan dalam deskripsi pekerjaan, atau kontrak kerja, maka perilaku yang timbul dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut bukanlah merupakan *OCB*. Dalam hal ini bukan berarti perilaku yang termasuk *OCB* tidak akan mendapatkan penghargaan sama sekali. Sebagai contoh ketika seseorang menunjukkan *OCB*, perilaku yang dimunculkan tersebut dapat merubah pandangan rekan kerja serta atasan dalam mempertimbangkan orang tersebut untuk direkomendasikan agar diberikan kesempatan pekerjaan dengan tanggung jawab lebih besar, diusulkan oleh atasannya untuk dinaikkan gajinya, atau direkomendasikan oleh rekan kerja dan atasannya untuk mendapatkan promosi jabatan. Organ *et al.* menyatakan bahwa perbedaan penting yang mendasari pemberian imbalan atau penghargaan yang diberikan tersebut tidak ditetapkan dalam kontrak kerja atau tidak terdapat dalam kebijakan dan prosedur formal organisasi. Pemberian imbalan tersebut bersifat alamiah dan terdapat ketidakpastian dari segi waktu dan cara mendapatkan imbalan tersebut.
- 3) Secara bersama-sama mendorong fungsi efisiensi dan efektifitas organisasi. Pengertian secara bersama-sama mengandung maksud bahwa

OCB muncul pada setiap individu, pada kelompok, hingga pada tingkatan organisasi secara luas. Organ *et al.* mengungkapkan bahwa beberapa penelitian mengenai *OCB* secara umum telah dikaitkan dengan indikator efisiensi dan efektivitas pada organisasi seperti efisiensi operasi, kepuasan pelanggan, kinerja keuangan, dan pertumbuhan pendapatan.

2.2.7. Pengertian Kompensasi

Penentuan tingkat kompensasi adalah salah satu fungsi manajemen personalia yang paling sulit. Bukan hanya karena pemberian kompensasi merupakan salah satu tugas yang paling kompleks, tetapi merupakan salah satu aspek yang paling berarti bagi karyawan maupun bagi perusahaan.

Dalam organisasi masalah kompensasi merupakan hal sangat kompleks namun paling penting bagi karyawan maupun organisasi itu sendiri. Pemberian kompensasi kepada karyawan harus mempunyai dasar yang logis dan rasional. Namun demikian faktor-faktor emosional yang perikemanusiaan tidak boleh diabaikan. Kompensasi sangat penting bagi karyawan itu sendiri sebagai individu, karena besarnya kompensasi merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan itu sendiri. Sebaliknya besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan. Apabila kompensasi diberikan secara tepat dan benar, karyawan akan memperoleh kepuasan kerja dan termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Akan tetapi bila kompensasi yang diberikan tidak memadai atau kurang tepat, prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan akan menurun.

Sedangkan menurut Mathis & Jackson (2002:118) kompensasi adalah faktor yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu organisasi dan bukan pada organisasi lainnya. Pengusaha harus cukup kompetitif dengan beberapa jenis kompensasi untuk mempekerjakan, mempertahankan, dan memberikan imbalan terhadap kinerja setiap individu didalam organisasi.

Dessler (2004:65) mengatakan bahwa kompensasi karyawan adalah “Setiap bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya karyawan itu”.

Menurut Penggabean (2002:75) kompensasi disebut juga penghargaan dan dapat didefinisikan sebaga: “Setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi”. Pada umumnya, kompensasi diberikan untuk:

- Menarik karyawan yang cakap masuk ke dalam organisasi.
- Mendorong mereka untuk berprestasi tinggi.
- Mempertahankan karyawan yang produktif dan berkualitas agar tetap setia.

Selanjutnya Simamora (2004:442) mendefinisikan kompensasi sebagai imbalan finansial dan jasa nirwujud serta tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai bagian dari hubungan kepegawaian.

Menurut Swasto (2011:79) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kontribusi tenaga dan pikiran yang telah disumbangkan pada organisasi.

Menurut Handoko (2001:156) tujuan yang hendak dicapai melalui pemberian kompensasi seperti Memperoleh personalia yang qualified, mempertahankan karyawan yang ada, menjamin keadilan, menghargai perilaku yang diinginkan, mengendalikan biaya-biaya, memenuhi peraturan legal.

Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi, baik berupa uang atau barang secara langsung maupun tidak langsung sebagai imbalan atau balas jasa atas tenaga dan jasa yang diberikan karyawan kepada organisasi. Hasibuan (2012) dan Rivai (dalam Kadarisman, 2012) sepakat bahwa kompensasi merupakan segala sesuatu yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas jasa serta kontribusi yang diberikan karyawan. Penghargaan tersebut tidak hanya berupa uang melainkan dapat berbentuk barang baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa (kontra prestasi) atas kerja mereka. Pada dasarnya kompensasi merupakan kontribusi yang diterima oleh pegawai atas pekerjaan yang telah dikerjakan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan motivasi karyawan sehingga mereka betah di perusahaan. Oleh karena itu, perhatian organisasi atau perusahaan terhadap pengaturan kompensasi secara rasional dan adil sangat diperlukan. Bila karyawan memandang pemberian kompensasi tidak memadai maka efektivitas kerja akan menurun (Ambar dan Rosidah, 2003: 206).

2.2.8. Manfaat Kompensasi

Menurut Hasibuan dalam Yadi (2012: 16) manfaat kompensasi (balas jasa) yaitu:

A. Manfaat bagi perusahaan

1. Menarik karyawan dengan tingkat keterampilan yang tinggi bekerja pada perusahaan
2. Untuk memberikan rangsangan agar karyawan bekerja dengan maksud mencapai prestasi
3. Mengikat karyawan untuk bekerja pada perusahaan

B. Manfaat bagi karyawan

1. Untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari
2. Untuk memenuhi kebutuhan keluarganya
3. Untuk dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja
4. Untuk meningkatkan status sosial prestige karyawan

2.2.9. Indikator Kompensasi

Menurut Aulia dan Troena (2013:4) menyatakan bahwa indikator kompensasi terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Upah dan gaji

Imbalan finansial yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur seperti tahunan, caturwulan, bulanan dan mingguan. Menurut Hasibuan dalam Kadarisman (2012: 122) mengemukakan bahwa: “Upah adalah balas jasa yang dibayarkan kepada pekerja harian dengan berpedoman atas perjanjian yang disepakati membayarnya.”

Menurut Rivai dan Sagala (2003:761) mengemukakan tentang penggolongan upah, yaitu sebagai berikut:

a. Upah Sistem Waktu

Dalam sistem waktu, besarnya kompensasi (gaji, upah) ditetapkan berdasarkan standar waktu seperti jam, minggu, atau bulan. Besarnya upah sistem waktu hanya didasarkan kepada lamanya bekerja bukan dikaitkan dengan prestasi kerjanya.

b. Upah Sistem Hasil (output)

Dalam sistem hasil, besarnya kompensasi/upah ditetapkan atas kesatuan unit yang dihasilkan pekerja, seperti per potong, meter, liter, dan kilogram. Besarnya upah yang dibayar selalu didasarkan kepada banyaknya hasil yang dikerjakan bukan kepada lamanya waktu mengerjakan

c. Upah Sistem Borongan

Sistem borongan adalah suatu cara pengupahan yang penempatan besarnya jasa didasarkan atas volume pekerjaan dan lama mengerjakannya. Penetapan besarnya balas jasa berdasarkan sistem borongan cukup rumit, lama mengerjakannya, serta banyak alat yang diperlukan untuk menyelesaikannya.

2. Insentif

Menurut Simamora dalam Kadarisman (2012:182) mengemukakan bahwa “kompensasi insentif (*Incentive Compensation*) adalah program-program kompensasi yang mengaitkan bayaran (*pay*) dengan produktivitas.”

Menurut Simamora dalam Kadarisman (2012:201) mengemukakan tentang tujuan mendasar dari insentif yaitu: “meningkatkan produktivitas para karyawan guna

mencapai suatu keunggulan kompetitif. Program-program insentif membayar seorang individu atau kelompok untuk apa yang secara persis dihasilkannya.”

3. Tunjangan

Menurut Simamora dalam Kadarisman (2012: 229) menjelaskan pengertian dari tunjangan yaitu “tunjangan karyawan (*employee benefit*) adalah pembayaran-pembayaran (*payment*) dan jasa-jasa (*service*) yang melindungi dan melengkapi gaji pokok, dan perusahaan membayar semua atau sebagian dari tunjangan ini.”

Menurut Simamora dalam Kadarisman (2012:242) mengemukakan tentang tujuan dari tunjangan yang diberikan organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan moral karyawan
- b. Memotivasi karyawan
- c. Meningkatkan kepuasan kerja
- d. Mengikat karyawan baru
- e. Mengurangi perputaran karyawan
- f. Menjaga agar serikat pekerja tidak campur tangan
- g. Menggunakan kompensasi secara lebih baik
- h. Meningkatkan keamanan karyawan
- i. Mempertahankan posisi yang menguntungkan
- j. Meningkatkan citra perusahaan dikalangan karyawan

2.2.10. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu dengan yang lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak

terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi (Shanon & Weaver, 1994: 18-19).

Komunikasi secara mudah diartikan sebagai proses transfer pesan melalui sarana atau media komunikasi kepada komunikan yang dituju. Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. (Effendi, 2004:10).

Berdasarkan definisi tersebut, peneliti memahami bahwa komunikasi dapat mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang. Pada kesimpulannya, komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu untuk mengasilkan efek atau tujuan dengan harapan mendapatkan feedback atau umpan balik (Muhamad 2007:34).

Arus komunikasi organisasi dapat dibagi menjadi dua konteks, yaitu internal communication dan external communication. Internal communication merupakan proses penyampaian pesan antara anggota-anggota dalam organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan dan lain sebagainya (Romli, 2011).

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran komunikasi dalam kepuasan karyawan dikarenakan dalam menjalankan fungsinya di perusahaan tentu tidak lepas dari komunikasi antar karyawan. Dalam kepuasan berkomunikasi tentunya dapat mempengaruhi hubungan emosional seseorang, maka keharmonisan komunikasi dapat menimbulkan kepuasan karyawan.

2.2.11. Indikator Komunikasi

Komunikasi adalah komunikasi antara manajer dengan komunikan yang berada di dalam organisasi, yakni para pegawai secara timbal balik. Definisi ini diberikan Onong, yang juga menyatakan bahwa komunikasi terbagi menjadi (Effendy, 1993: 17):

1. Komunikasi Atas ke Bawah (*downward*)

Komunikasi kebawah menunjukkan arus pesan yang mengalir para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan, untuk merubahsikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan, yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahfahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota untuk menyesuaikan diri dengan perubahan (Arni: 2009).

Menurut (Wayne: 2001) Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan: (1) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, (2) informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, (3) informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, (4) informasi mengenai kinerja pegawai, dan (5) informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

2. Komunikasi Bawah ke Atas (*upward*)

Komunikasi ketas merupakan pesan yang dikirim dari tingkat hierarki yang lebih rendah bertingkat yang lebih tinggi. Kebanyakan analisis dan penelitian dalam komunikasi keatas menyatakan bahwa personalia dan manajer harus menerima informasi dari bawahan mereka yang:

1. Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana-rencana untuk waktu mendatang.
2. Menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan.
3. Memberikan saran dan gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
4. Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi (R. Wayne: 2001).

3. Komunikasi Antar Rekan Kerja (*horizontal*)

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (R. Wayne: 2001).

Komunikator horizontal sering kali berlangsung tidak formal berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal. Pada komunikasi horizontal ini mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat sekali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-desuskan sering kali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka, komunikasi seperti inilah yang bisa menghambat karyawan dalam meningkatkan kinerjanya (Uchjana: 2004).

2.2.12. Kompensasi, Komunikasi, Kepuasan Kerja, OCB dalam Perspektif

Islam

Kesejahteraan sosial bagi para karyawan merupakan segala unsur yang diterima karyawan baik berupa uang atau barang. Baik yang diberikan dengan langsung atau tidak langsung. Dan hal ini sangat penting sebagai salah satu pembentukan loyalitas karyawan kepada perusahaan, pembentukan kedisiplinan dan pembentukan moral seluruh karyawan. Urusan pengupahan atau penggajian memang sangat sensitif bagi para pekerja dan pemberi kerja (perusahaan). Para karyawan sebagai pekerja tentunya menginginkan upah yang layak sebagai bentuk kompensasi dari keahliannya dalam memberikan kontribusi positif kepada perusahaan.

Karyawan menuntut gaji yang mencukupi kebutuhannya dan keluarganya dalam bertahan hidup ditengah mahalannya harga-harga kebutuhan pokok dan kenaikan inflasi. Namun di sisi lain, perusahaan pun menginginkan efisiensi dalam merekrut dan membayar para pekerjanya. Kontradiksi inilah seringkali menimbulkan friksi antara para pekerja dan perusahaan. Oleh karena itu, pemberian upah yang adil dan proporsional sangat krusial dalam kehidupan perusahaan agar tercipta hubungan yang saling menguntungkan dan *win win solution* antara karyawan dan perusahaan.

Upah atau kompensasi adalah transaksi yang lazim dilakukan di masyarakat dari berbagai status dan strata sosial. Tentu saja hukum dari upah adalah *mubah* (boleh) karena upah termasuk kedalam domain muamalah dimana hukum asal dari setiap muamalah adalah boleh, kecuali terdapat dalil yang

mengharamkannya. Mengingat banyaknya ayat Al-Quran dan hadist yang dijadikan argumentasi ulama, maka status kemubahannya menjadi semakin kuat. Landasan Al-Quran yang dikemukakan dalam surah Al-Kahf ayat 77 adalah sebagai berikut:

فَأَنْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا أَتَيَا أَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَفْعَمَا أَهْلَهَا فَأَبْوَأَ أَنْ يُضَيَّفُوهُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا يُرِيدُ أَنْ يَنْقُضَ فَأَقَامَهُ قَالَ لَوْ شِئْتَ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا

Artinya:

“Maka keduanya berjalan; hingga tatkala keduanya sampai kepada penduduk suatu negeri, mereka minta dijamu kepada penduduk negeri itu, tetapi penduduk negeri itu tidak mau menjamu mereka, kemudian keduanya mendapatkan dalam negeri itu dinding rumah yang hampir roboh, maka Khidhr menegakkan dinding itu. Musa berkata: "Jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu".(Departemen Agama RI)

Dalam hadist menyebutkan bahwa :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَا بَعَثَ اللَّهُ نَبِيًّا إِلَّا رَعَى الْغَنَمَ. فَقَالَ أَصْحَابُهُ: وَ أَنْتَ؟ فَقَالَ: نَعَمْ، كُنْتُ أَرْعَاهَا، قَالَ قَرَارِيطُ لِأَهْلِ مَكَّةَ. (رواه البخاري)

Artinya:

“Dari Abu Hurairah dari Rasulullah, beliau bersabda “Tidaklah Allah mengutus seorang Nabi kecuali ia pernah bekerja sebagai pengembala kambing.” kemudian salah seorang sahabat bertanya: “begitu jugakah dengan Anda ya Rasulullah” maka Rasulullah menjawab: “Ya, aku pernah mengembala kambing milik penduduk Mekkah dengan upah beberapa qirath” (HR. Bukhari)

Dasar dan landasan hukum dari segala kegiatan, akad dan transaksi dalam ekonomi Islam adalah Al-Quran dan sunnah. Dua sumber utama tersebut harus dirujuk terlebih dahulu dibandingkan sumber hukum lainnya dalam Islam seperti *ijtihad*. Masih banyak ayat Al-Quran dan hadist yang berkaitan dengan persoalan pengupahan, namun penulis hanya mengambil beberapa ayat saja dimana ayat-

ayat tersebut cukup familiar dan sudah banyak dijadikan rujukan oleh para ulama dunia dalam membolehkan *ijaroh*.

Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. Dengan pengertian demikian, maka komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan, yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara, dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (Muslimah, 20016). Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan). Soal cara (kaifiyah), dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilahkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam.

Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum Muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal, interpersonal dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

Dalam Muslimah (2016) menyebutkan bahwa berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yakni (1) Qaulan Sadida, (2) Qaulan Baligha, (3) Qulan Ma'rufa, (4) Qaulan Karima, (5) Qaulan Layinan, dan (6) Qaulan Maysura.

Qaulan Sadida yakni pembicaraan, ucapan, atau perkataan yang benar dan tegas, baik dari segi substansi (materi, isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa).

Dari segi substansi, komunikasi Islam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, faktual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipulasi fakta.

Qaulan Balighah, kata baligh berarti tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. Qaulan Baligha artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele.

Qaulan Ma'rufa, artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar), dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. Qaulan Ma'rufa juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat).

Qaulan Karima adalah perkataan yang mulia dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama. Dalam ayat tersebut perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua. Kita dilarang membentak mereka atau mengucapkan kata-kata yang sekiranya menyakiti hati mereka.

Qaulan Layina berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati. Dalam Tafsir Ibnu Katsir disebutkan, yang dimaksud layina ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Qaulan Maysura bermakna ucapan yang penuh pengertian (mudah dimengerti) dan dipahami oleh komunikan sehingga menimbulkan penuh

pengertian. Makna lainnya adalah kata-kata yang menyenangkan atau berisi hal-hal yang menggembirakan.

Komunikasi dalam islam selalu menekankan terhadap unsur kemaslahatan antara sesama dengan adanya etika dalam berbicara. Etika dalam berkomunikasi sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, khususnya umat muslim hendaknya memperhatikan anjuran berkomunikasi dalam agama islam.

Kepuasan Kerja dapat terwujud dengan bagaimana cara manajer memperlakukan karyawannya sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam ayat Al-Quran Surah Al-Maidah ayat 8 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ءَامِنُوا كُفُوًا قَوْمِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَا تَعْدِلُوا ءَاعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ إِنَّ اللّٰهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Departemen Agama RI).

Selain itu ayat lain juga menyebutkan tentang kepuasan kerja dalam surah yasin ayat 33-35 yang berbunyi:

وَءَايَةٌ لَهُمُ ٱللَّأَرْضُ ٱلْمَيْتَةُ أَحْيَيْنَآهَا وَأَخْرَجْنَا مِنْهَا حَبًّا فَمِنْهُ يَأْكُلُونَ (٣٣) وَجَعَلْنَا فِيهَا جَبَلًا مِّنْ نُجَيْلٍ وَءَعْنَابٍ وَفَجْرًا فِيهَا مِّنَ ٱلْعُيُونِ (٣٤) لِيَأْكُلُوا مِن ثَمَرِهِ وَمَا عَمِلَتْهُ أَيْدِيهِمْ ؕ ءَأَفَلَا يَشْكُرُونَ (٣٥)

Artinya:

“Dan suatu tanda (kekuasaan Allah yang besar) bagi mereka adalah bumi yang mati. Kami hiduapkan bumi itu dan Kami keluarkan dari padanya biji-bijian, maka daripadanya mereka makan. Dan Kami jadikan padanya kebun-kebun

kurma dan anggur dan Kami pancarkan padanya beberapa mata air. Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur”. (Departemen Agama RI)

Beberapa ayat diatas menjelaskan kaitannya dengan motivasi bekerja yang mana hasil dari pekerjaan kita akan memberikan keuntungan secara financial, yang membuat kita merasa puas, karena ada timbal balik atau kompensasi dari apa yang sudah dikerjakan.

Menurut Nurdiana (2011:11) OCB dalam perspektif islam dikaitkan dengan perilaku ikhlas, yakni beribadah dan bekerja semata-mata karena Allah tidak ingin mendapat pujian dari orang lain ataupun mendapat imbalan materi. Hal ini diterangkan dalam Al- Qur'an surah An-Nisa ayat 125 yaitu sebagai berikut :

وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا وَاتَّخَذَ اللَّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا

Artinya:

“Dan siapakah yang lebih baik agamanya dari pada orang yang ikhlas menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang diapun mengerjakan kebaikan, dan ia mengikuti agama Ibrahim yang lurus? Dan Allah mengambil Ibrahim menjadi kesayangan-Nya”.(Departemen Agama RI)

Jadi pekerja yang ikhlas memiliki ciri-ciri kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari yang diminta darinya bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik sesama rekan kerja ataupun orang lain di luar kerja. Orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan sungguh-sungguh, baik dalam keadaan sendiri atau orang banyak, baik ada pujian atau tidak (Farid dalam Nurdiana, 2011:11).

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Kerja

Menurut Gilmer (dalam purwanto dan wahyudin 2006), komunikasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Komunikasi yang lancar antara 36 atasan dan bawahan akan menyebabkan seorang karyawan menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini, adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi bawahan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan. Selain itu, unsure-unsur lain dalam komunikasi seperti kualitas media, sarana komunikasi dan juga iklim komunikasi juga akan ikut menentukan efektivitas komunikasi sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Bagaimana keberadaan komunikasi dalam organisasi, (Liliweri 2007) menyatakan, keberadaan komunikasi dalam organisasi itu membuat kita mampu membedakan dua hal yaitu:

1. Menunjukkan bagaimana para anggota bekerja sebagai organisatoris
2. Bagaimana operasi jaringan kerja mengaitkan mereka satu sama lain

Kepuasan kerja karyawan dapat tumbuh apabila terjalin suatu hubungan yang harmonis antara atasan dengan bawahan. Dengan adanya pelaksanaan komunikasi yang baik diharapkan terjalin hubungan antara atasan dengan bawahan atau sesama karyawan yang seimbang, sehingga apa yang di komunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan. Dengan lancarnya komunikasi memungkinkan tercapainya kepuasan kerja yang maksimal pula.

2.3.2. Hubungan Kompensasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Pemberian kompensasi finansial dapat berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai, dalam penelitian yang dilakukan oleh subudi (2013) menghasilkan bahwa pemberian kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Garay (2006) menghasilkan bahwa kebijakan kompensasi yang berperan sebagai *reward* akan memunculkan perilaku *extra-role* pada karyawan.

2.3.3. Hubungan Kompensasi dan Kepuasan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Fidianto et, all (2016) menyatakan bahwa pemberian kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku OCB hal ini disebabkan adanya kepuasan karyawan. Dengan diberi imbalan atau balas jasa karyawan akan mempunyai inisiatif untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Dalam penelitian lain oktaviani (2018) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.

Sedangkan dalam penelitisan Raditya (2018) menjelaskan hasil penelitiannya tentang kepuasan yang berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila karyawan kepuasannya tercapai maka akan timbul loyalitas dan militansi terhadap perusahaan yang akan menimbulkan perilaku OCB.

Putranto (2014) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku OCB yakni terdapat hubungan komunikasi interpersonal yang baik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku OCB.

2.3.4. Hubungan Kompensasi dengan Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan adalah kebijakan kompensasi yang berlaku di tempat kerjanya. Kompensasi dapat digunakan sebagai kunci untuk mengelola sumberdaya manusia secara efektif agar sesuai dengan kebutuhan bisnis dan kebutuhan karyawan (Schuler dan Jackson, 1996). Kompensasi juga dapat digunakan sebagai suatu cara untuk memotivasi, meningkatkan prestasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan (Handoko, 1998). Oleh sebab itu penentuan kompensasi merupakan tugas yang kompleks, sulit, dan perlu mempertimbangkan berbagai faktor, karena menyangkut kepentingan organisasi maupun karyawan. Bagi organisasi kompensasi merupakan biaya yang relatif besar, sedangkan bagi karyawan kompensasi adalah sumber penghasilan untuk mempertahankan hidup mereka.

Menurut teori *Equity*/keadilan karyawan akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada persepsi mereka terhadap keadilan. Kepuasan atau ketidakpuasan karyawan merupakan hasil perbandingan antara *input-outcomes* dirinya dengan perbandingan *input-outcomes* karyawan lain. Apabila perbandingan tersebut dirasakan adil/*equity* maka karyawan tersebut cenderung puas, dan sebaliknya jika dirasakan tidak adil/*inequity* maka ada dua kemungkinan yaitu: (1) *over compensation inequity*; dan (2) *under compensation inequity*. Elemen-elemen penting dalam teori keadilan adalah *input, outcomes, comparison person,*

dan *equity* atau *inequity*. Berdasarkan hasil riset tentang kepuasan kerja dengan teori *equity*, ternyata kepuasan kerja tercermin dari *performance* (Mangkunegara, 2000).

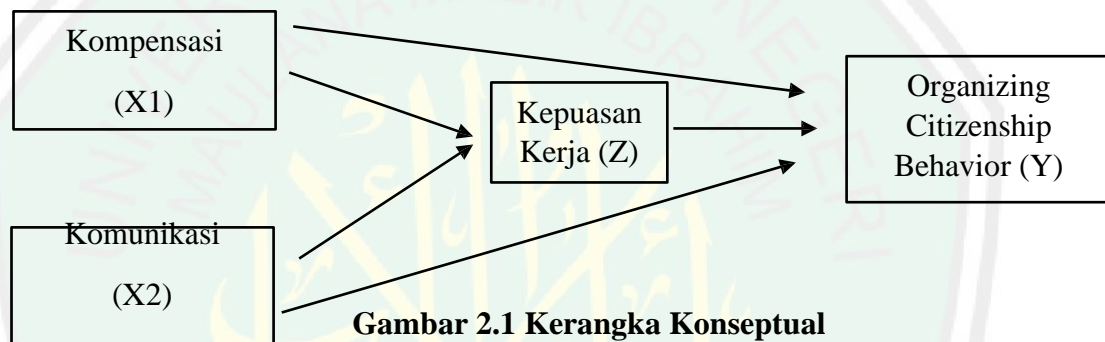
Kepuasan terhadap tingkat kompensasi didasarkan pada perbandingan antara tingkat kompensasi dengan apa yang seharusnya mereka terima. Karyawan cenderung merasa puas apabila tingkat kompensasi yang seharusnya mereka terima sebanding dengan tingkat kompensasi aktual, dan tidak puas apabila tingkat kompensasi aktual lebih kecil dari tingkat yang seharusnya. Kepuasan kompensasi berhubungan dengan perbedaan tingkat kompensasi pada tingkat pekerjaan atau jabatan yang berbeda-beda dalam suatu organisasi (Schuler dan Jackson, 1996). Perbedaan kompensasi berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab dari suatu pekerjaan, dan hirarki atau kedudukan seseorang dalam organisasi. Oleh sebab itu tidak mengherankan jika kompensasi manager lebih banyak daripada karyawan operasional. Pada umumnya karyawan akan menerima perbedaan tingkat kompensasi yang didasarkan pada tanggungjawab, produktivitas, kemampuan, pengetahuan, dan kegiatan-kegiatan managerial lainnya (Handoko, 1995).

Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja merupakan bidang yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan dan mendistribusikan kompensasi adalah (Gibson, Ivancevich dan Donnelly, 1996): (a) kompensasi sebaiknya dapat memuaskan kebutuhan dasar individu, misalnya makan, pakaian, dan tempat tinggal; (b) dipandang wajar/adil; dan (c) berorientasi pada individu.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Bintoro et.all (2013) kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini terbukti setiap karyawan yang diberi upah atau imbalan pasti akan merasa puas dikarenakan tujuan dari mereka berkerja untuk mendapatkan upah dan pendapatan.

2.4. Kerangka Konseptual

Untuk mengetahui hubungan antar variabel pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



2.4.1. Model Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka konseptual diatas dapat disusun suatu hipotesa yang mempunyai jawaban sementara terhadap masalah penelitian dan harus diuji kebenarannya.

Adapun hipotesisnya adalah:

H1. Kompensasi berpengaruh langsung terhadap OCB minimarket Abimart kota Malang

H2. Komunikasi berpengaruh langsung terhadap OCB minimarket Abimart kota Malang

H3. Kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja minimarket Abimart kota Malang

H4. Komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap OCB melalui kepuasan kerja minimarket Abimart kota Malang



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian memberi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjawab masalah dan menghadapi tantangan lingkungan ketika pengambilan keputusan harus dilakukan secara cepat (Abdillah & Jogyanto, 2015:4). Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus.

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini yaitu penelitian eksplanatori (*eksplanatory research*). Menurut (Faisal,1992) dalam Supriyanto dan Machfudz (2010: 287) penelitian eksplanatori (*explanatoryresearch*) adalah untuk menguji antar variabel yang dihipotesiskan. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara variabel-variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, atau variabel disebabkan dan dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Abimart Retailindo yang terletak di ruko Toba Gribik, jalan kembar baru di Jl. Kiageng Gribik Blok F1 kav 31-33 Malang. Penulis tertarik mengambil objek di PT. Abimart Retailindo dikarenakan usaha ini merupakan salah satu minimarket yang berkonsep islami, dalam proses rekrutmen tidak memperhatikan riwayat pendidikan sehingga dapat mengurangi tingkat

pengangguran bagi masyarakat yang selama ini terkendala strata riwayat pendidikan. Kemudian adanya pemberian kompensasi terhadap karyawan yang lembur atau tambah jam kerja. Serta komunikasi yang relatif baik akan mempengaruhi kepuasan karyawan, sehingga apabila semua unsur tercapai akan menyebabkan perilaku OCB.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi merupakan seluruh elemen yang terdiri dari obyek dan subyek yang keduanya memiliki kualitas dan karakteristik untuk ditetapkan oleh peneliti agar dapat dipelajari dan ditarik kesimpulan. Menurut Supriyanto dan Maharani (2013:55) mengatakan bahwa populasi bukan hanya orang, akan tetapi obyek dan benda-benda yang lain. Adapun populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. Abimart RetailIndo yang berjumlah 40 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk diamati dan diteliti (Sugiono, 2004:35). Apabila jumlah populasi sangat banyak dan memungkinkan peneliti tidak dapat mempelajari semuanya, maka peneliti dapat menggunakan sampel tersebut (Supriyanto dan Maharani, 2013:35). Adapun sampel pada penelitian adalah karyawan PT. Abimart Retailindo yang berjumlah 40 karyawan.

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan teknik jenuh artinya teknik pengambilan sampel bila semua

populasi dijadikan sampel (Supriyanto dan Maharani, 2013).

3.4. Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian menjadi salah satu faktor penting dalam sebuah penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung dikumpulkan peneliti untuk menjawab permasalahan yang ada (Malhotra dalam Supriyanto dan Maharani, 2013:51). Sementara data primer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Abimart Retailindo. Sedangkan data sekunder berupa sejarah, visi misi, job description, struktur organisasi PT. Abimart Retailindo.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode kuesioner (angket). Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan ataupun pernyataan dan diberikan secara langsung dan dikembalikan. Metode kuesioner sangat efisien untuk dilakukan peneliti apabila peneliti memahami variabel yang akan diukur dan jawaban yang diharapkan dari responden. Sedangkan proses pengiriman kuesioner dapat dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan responden ataupun dikirim melalui via pos dan email (Supriyanto dan Maharani, 2013:56).

3.6. Skala Pengukuran

Skala pengukuran menurut Sekaran dalam Supriyanto dan Maharani (2013:41) adalah instrumen atau mekanisme dalam membedakan individu terkait

dengan variabel yang kita gunakan. Skala pengukuran digunakan untuk mengkuantitatifkan data dari variabel yang digunakan.

Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat responden terhadap fenomena yang sedang diteliti. Ada lima kategori dalam skala *likert*, antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skor Penelitian Menggunakan Skala *Likert*

Jawaban Responden	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2013:93)

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini bersifat tertutup, dimana pertanyaan yang tercantum pada kuesioner tersebut sudah dibuatkan jawaban terlebih dahulu sehingga responden tidak bisa memilih jawaban lain selain yang sudah ditentukan (Supriyanto dan Maharani, 2013:59).

3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2010).

Variabel penelitian terdiri dari tiga macam, yaitu independent variabel atau variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2010), *dependent variable* atau variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dan

variabel mediasi (*intervening variable*) atau variabel antara yang menghubungkan sebuah variabel independen utama pada variabel dependen yang dianalisis (Ferdinand, 2006). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen: X1 yaitu Kompensasi, X2 yaitu Komunikasi.
2. Variabel dependen: Y yaitu *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).
3. Variabel mediasi: Z yaitu Kepuasan Kerja.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kompensasi	Gaji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji yang diberikan memenuhi kebutuhan pokok 2. gaji atau upah sesuai dengan tugas 3. Kesesuaian gaji dengan jabatan 4. Kesesuaian gaji dengan harapan 5. Ketepatan waktu pemberian gaji 	Aulia dan Toerna (2013)
	Insentif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insentif yang diberikan sesuai dengan jabatan 2. Insentif yang diberikan sesuai dengan lama bekerja 3. Insentif yang diberikan memenuhi kebutuhan 4. Insentif yang diberikan sesuai harapan 	
	Tunjangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam mendapatkan tunjangan 2. Kesesuaian tunjangan yang diberikan dengan yang diharapkan 3. Kesesuaian tunjangan dengan jenis pekerjaan 	
Komunikasi (X2)	Komunikasi atas kebawah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi mengenai pekerjaan 2. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi 3. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (<i>sense of</i> 	Effendy (1993)

		<i>mission)</i>	
	Komunikasi bawah keatas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberitahukan apa yang sudah dikerjakan 2. Menjelaskan permasalahan kerja 3. Memberi saran 	
	Komunikasi antar rekan kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan antar karyawan 2. Saling membantu dalam pekerjaan 	
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Y)</i>	<i>Altruism/Perilaku</i> membantu orang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu orang lain yang pekerjaannya <i>overload</i> (berlebihan) 2. Membantu pekerjaan atasan jika diperlukan 	Herminingsih (2012)
	<i>Conscientiousness/Perilaku</i> yang melebihi prasyarat minimum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hadir tepat waktu setiap hari tidak peduli musim atau keramaian lalu lintas dan sebagainya 2. Datang segera jika dibutuhkan 3. Pulang melebihi jam bekerja apabila pekerjaan belum selesai meskipun tidak mendapat honor lembur 	
	<i>Sportmanship / Kemauan</i> untuk bertoleransi tanpa mengeluh	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu 2. Tidak membesar-besarkan permasalahan 3. Menerima kritik atau saran dari atasan maupun rekan kerja 	
	<i>Civic virtue/ Keterlibatan</i> dalam fungsi-fungsi organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian yang dapat membantu image organisasi 2. Bangga dengan pekerjaannya 	
	<i>Courtesy/ Perilaku</i> meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersikap sopan 2. Tidak terprovokasi dengan masalah rekan kerja 3. Membuat pertimbangan 	

Kepuasan kerja (Z)	Kepuasan finansial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap besarnya gaji 2. Kepuasan terhadap jaminan sosial 3. Kepuasan terhadap tunjangan 	As'ad (2004)
	Kepuasan fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap waktu istirahat 2. Kepuasan terhadap perlengkapan kerja 3. Kepuasan terhadap ruang tempat kerja 	
	Kepuasan sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap hubungan baik sesama karyawan 2. Kepuasan terhadap hubungan baik dengan lingkungan kerja 3. Kepuasan terhadap hubungan baik dengan atasan 	
	Kepuasan psikologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap minat bekerja 2. Kepuasan terhadap ketentraman dalam pekerjaan 	

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian ini menggunakan alat seperti angket, sebelum disebarkan terlebih dahulu melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Agar mengetahui seberapa besar observasi dipahami, yaitu :

1. Validitas

Alat disebut terpercaya jika dapat mengungkapkan kevalidan data yang akan diteliti. Validitas merupakan alat ukur yang memberikan petunjuk data yang kita teliti sudah benar ataupun tidak (Suprianto dan Maharani, 2013) Instrumen dinyatakan validitas jika koefisien korelasinya $>0,3$

2. Reliabilitas

Instrumen dapat dikatakan reliabel, ketika pengukuran ada gejala pada waktu berlainan dan memperlihatkan kesamaan dari hasil. Harus dimengerti bahwa yang dilakukan pengujian ialah kehandalan dari bagian pertanyaan saja, pengujian kehandalan memakai metode yaitu genap ganjil, belah tengah, belah acak, dan nilai koefisien alpha cronbach $>0,6$ instrumen dinyatakan reliabel jika memiliki koefisien alphanya $>0,6$ (Supriyanto dan Maharani, 2013).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Pengujian menunjukkan nilai residu yang penyebarannya normalnya memiliki nilai setara nol. Pengujian normalitas dapat dilihat di uji Kolmogorov Smornov (Santoso dalam Supriyanto dan Maharani, 2013).

b. Multikolinieritas

Ialah hubungan yang kurang baik variabel bebas, melihat gejala ini yaitu dari Variance Inflation Factor (VIF) dari variabel bebas kepada variabel terikat. Jika nilai VIF kurang dari 5, maka tidak terjadi multikolinieritas (Santoso dalam Supriyanto dan Maharani, 2013).

c. Autokorelasi

Hubungan diantara variabel penelitian yang disusun secara urut berdasarkan waktu atau ruang (seperti dalam data cross section). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa autokorelasi seperti itu tidak terdapat dalam disturbance atau gangguan u .

3.9 Metode Analisis Jalur (Path Analysis)

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (path analysis). Digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel. Mode ini untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangka variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) Sani dan Maharani (2013:74)

Masih menurut Ridwan bahwa koefisien jalur (path) adalah koefisien regresi yang distandartkan, yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis datayang telah diset dalam angka baku (Z-score). Analisis ini dibantu dengan bantuan software SPSS v16, dengan ketentuan uji F pada Alpha = 0,05 atau $p \leq 0,05$ sebagai taraf signifikansi F (sig. F) sedangkan untuk uji T taraf signifikansi Alpha= 0,05 atau $p \leq 0,05$ yang dimunculkan kode (sig.T) dimana hal tersebut digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Sani dan Maharani 2013:74).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Latar Belakang Perusahaan

Minimarket Abimart didirikan oleh PT. Abimart Retailindo Utama pada tanggal 14 Maret 2017 berdasarkan keputusan Menteri Hukum dan Ham Republik Indonesia nomor AHU-0012432.AH.01.01. Tahun 2017. Didirikan oleh 9 orang diantaranya: Tn. Antok Budi Setyanto (Direktur Utama), Ny. Lilis Solehati, Tn Ichwan Eko Supriyanto, Tn. Anda Suliyono, Ny Siti Muchayatin, Tn. Mohammad Waskito Budi, ny Nur Rahadin, Tn. Aris Rahardjo, ny. Kurnia Ranti Rahayu. Minimarket Abimart resmi dioperasikan sejak tanggal 6 Mei 2017 terletak di Jl Ki Ageng Gribig Blok F1 Kav 31-33 Malang dan juga di Pondok Blimbing Indah Blok E1 No. 14 Malang Jawa Timur. Dalam perkembangannya di tahun 2018 minimarket membuka beberapa gerai yakni berada di Jl. Diponegoro desa Ardimulyo kecamatan Singosari dan di Jl. Hassanudin desa Jeru kecamatan Tumpang. Minimarket Abimart dikelola secara profesional dengan mengandalkan pengalaman dari para pendirinya yang sebagian besar adalah praktisi di bidang ekonomi, wirausaha dan bisnis baik skala internasional maupun nasional. Sebagai pemain baru dalam usaha minimarket, Abimart akan mengutamakan pelayanan, kebersihan dan kenyamanan serta senantiasa memastikan ketersediaan kebutuhan konsumen dan harga yang kompetitif. Sesuai dengan jargon Abimart “ Murah dan terpercaya “.

Minimarket Abimart didirikan dengan beberapa latar belakang diantaranya bisnis retail yang berkembang di Indonesia dikuasai oleh beberapa pemain besar seperti Alfamart dan Indomart, selain itu melihat potensi pasar minimarket yang terus naik hingga menyentuh angka 16% pertahun (tertinggi dari bisnis retail lainnya) ditambah lagi dengan sangat sedikitnya minimarket di Indonesia yang menggunakan sistem syariah dalam praktek perusahaannya, selain itu Abimart juga menerima pasokan dari UMKM sebagai upaya untuk pemberdayaan ekonomi kerakyatan, faktor berikutnya karena praktek bisnis atau perniagaan sangat dianjurkan dalam islam.

Konsep usaha atau bisnis yang diterapkan oleh Minimarket Abimart tidak jauh berbeda dengan minimarket konvensional yang lain, hanya saja Minimarket Abimart tidak menjual produk yang diharamkan oleh syariat islam dan juga mengandung *mudharat* bagi banyak orang seperti menjual rokok, minuman keras, Alat kontrasepsi, minuman beralkohol dan sejenisnya. Produk yang dijual seperti kebutuhan pokok rumah tangga, kosmetik, alat tulis kantor dan juga sayur-sayuran serta buah-buahan segar. Sedangkan sasaran konsumen Minimarket Abimart adalah masyarakat umum dan juga para jama'ah majelis tak'lim pengajian dengan menggunakan metode pendekatan khusus diantaranya seperti sosialisasi di beberapa majelis taklim yang ada di Malang serta menjadi sponsor dalam acara-acara pengajian.

Rencana jangka menengah dan panjangnya Minimarket Abimart akan selalu melakukan *synergi* dengan minimarket syariah yang lain, serta melakukan binaan pada toko-toko tradisional, sehingga meningkatkan gerakan belanja ke

tetangga, sebagai upaya meningkatkan ekonomi masyarakat sekitar serta menyambung silaturahmi dalam bertetangga.

Bisnis yang dijalankan oleh Minimarket Abimart diantaranya pula tidak hanya menggunakan sistem *offline* tetapi juga berbasis teknologi diantaranya melalui *Whats App*, *Online Store web base* dan android (masih dalam pengembangan) .

4.1.2. Lokasi Perusahaan

Lokasi perusahaan adalah tempat dimana perusahaan melakukan segala aktivitas operasional nya. Pertimbangan-pertimbangan dalam menentukan lokasi perusahaan tentunya memiliki dampak yang besar terhadap lancar nya perusahaan dijalankan.

Minimarket Abimart mempunyai 4 gerai yang pertama berada di Jl Ki Ageng Gribig Blok F1 Kav 31-33 Malang dan yang kedua berada di Pondok Blimbing Indah Blok E1 No. 14 Malang Jawa Timur menjadi satu dengan kantor pusat PT. Abimart Retailindo. Lokasi gerai yang ketiga di Jl.Hasanudin No.19 desa Jeru kec. Tumpang dan yang ke empat berada Jl.Diponegoro No. 47B desa Ardimulyo kec. Singosari.

4.1.3. Strategi, Visi dan Misi Minimarket Abimart

Strategi Minimarket Abimart dalam menjalankan operasional perusahaan menggunakan bisnis dengan konsep syariah. Selain itu Minimarket Abimart juga mengutamakan pelayanan, kebersihan dan kenyamanan serta senantiasa memastikan ketersediaan kebutuhan konsumen dan harga yang kompetitif. Sesuai dengan jargon Abimart “ Murah dan terpercaya “.

Rencana jangka menengah dan panjangnya Minimarket Abimart akan selalu melakukan *synergi* dengan minimarket syariah yang lain, serta melakukan binaan pada toko-toko tradisional, sehingga meningkatkan gerakan belanja ke tetangga, sebagai upaya meningkatkan ekonomi masyarakat sekitar serta menyambung silaturahmi dalam bertetangga. Target konsumenn yang di sasar oleh Minimarket Abimart adalah masyarakat umum dan jama'ah majelis ta'lim.

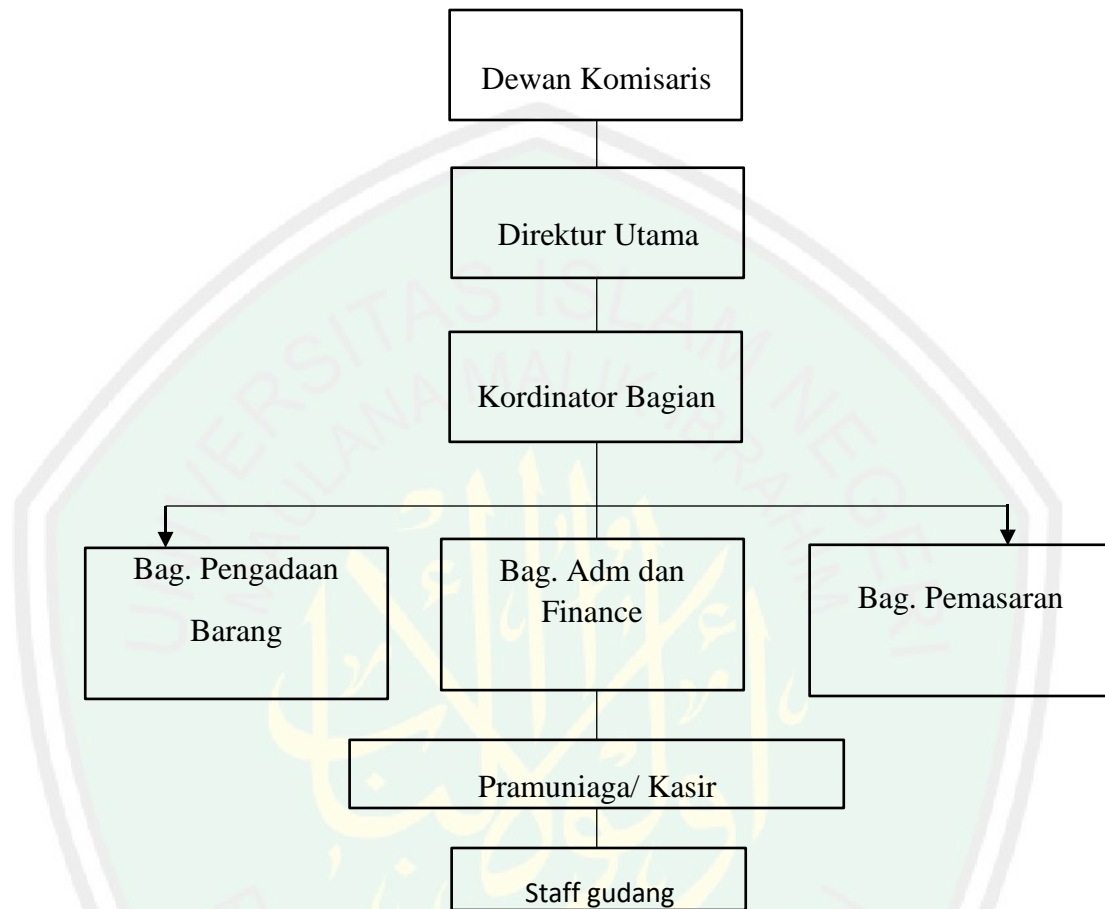
1. Visi: membangun ekonomi Umat yang kokoh dengan berbasis syariah dan mampu bersaing dikancah internasional
2. Misi :
 - a. Menjalankan bisnis retail yang syariah
 - b. Membantu menyediakan kebutuhan sehari-hari yang murah dan terpercaya

4.1.4. Struktur Organisasi

Pengadaan struktur organisasi adalah suatu kerangka yang sangat berguna bagi perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasional demi tercapainya tujuan organisasi yang telah direncanakan oleh perusahaan. Fungsi struktur organisasi dalam aktivitas operasional perusahaan menekankan pada pola komunikasi antara atasan dan bawahan maupun sesama bawahan atau sebaliknya. Sehingga dapat ditetapkan dengan jelas pembagian tugas, wewenang serta tanggung jawab dari masing-masing bagian .

Bentuk struktur organisasi Minimarket Abimart yang dikelola oleh PT Abimart Retailindo adalah bentuk struktur garis (*line organization*). Ciri dari model struktur seperti ini adalah mempunyai kesatuan komando dari tingkat yang

paling atas hingga paling bawah sehingga pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing bidang dapat terlaksana dengan jelas dan efisien.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Minimarket Abimart
(sumber : PT. Abimart Retailindo Utama)

4.1.5. Tugas dan Wewenang

1. Dewan Komisaris

Merupakan pemilik saham yang memberikan kuasa penuh kepada direktur utama perusahaan untuk menjalankan segala bentuk aktivitas operasional perusahaan serta berhak meminta pertanggungjawaban direktur atas aktivitas operasional perusahaan.

2. Direktur Utama

- a. Bertanggung jawab penuh atas segala kegiatan atau aktivitas operasional yang terjadi di dalam perusahaan
- b. Membuat perencanaan umum didalam bidang organisasi perusahaan dan menentukan kebijakan perusahaan atas persetujuan Dewan Komisaris
- c. Melakukan pengawasan terhadap segala rencana perusahaan yang telah ditentukan serta memberikan pengarahan atau nasihat kepada bawahan
- d. Menerima laporan dari bawahan terkait aktivitas operasional perusahaan
- e. Melaporkan segala kegiatan perusahaan kepada komisaris
- f. Mewakili perusahaan dalam hubungan dengan pihak eksternal seperti instansi pemerintahan atau swasta demi kelancaran usaha

3. Kordinator Bagian

- a. Bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya usaha
- b. Bertanggung jawab untuk pembayaran utang usaha kepada *suplier*
- c. Bertanggung jawab melaporkan kegiatan usaha jika dibutuhkan sewaktu-waktu oleh direktur

4. Admininstrasi dan Finance

- a. Bertanggung jawab terhadap proses administrasi *treasury* dan transaksi bank
- b. Melaksanakan *Cotrol Acoount Receivable*, pembayaran dan financial
- c. Mengecek dan melakukan input faktur tagihan
- d. Memonitor dan mengontrol petty cash

- e. Bertanggungjawab untuk tugas kasir dan cash flow dalam transaksi keuangan perusahaan
- f. Mengelola uang kas, mulai dari menentukan setoran, mengatur kas menangani pembayaran atas kewajiban dan membuat catatan transaksi kas
- g. Mengelola kredit dengan mengatur tagihan-tagihan
- h. Menyusun laporan keuangan harian, mingguan, dan tahunan
- i. Bertanggungjawab pada tugas administrasi retail
- j. Mengawasi pengalokasian anggaran perusahaan

5. Bagian Pemasaran

- a. Mewakili perusahaan dengan kemampuan pemahaman serta komperhensif tentang produk yang ditawarkan oleh perusahaan
- b. Menganalisis kebutuhan konsumen dan menyusun strategi pasar
- c. Menentukan strategi pencapaian tujuan perusahaan melalui perencanaan yang efektif, menetapkan target penjualan, menganalisa dan terus memantau kinerja penjualan perusahaan, memproyeksikan target perusahaan di masa depan atau (di periode berikutnya)
- d. Membina hubungan baik dengan klien
- e. Memberikan pelayanan baik kepada pelanggan dengan mementingkan kepuasan pelanggan
- f. Menganalisis kebutuhan pasar
- g. Memenuhi proyeksi penjualan yang telah dirancang dan terus membangun peluang pasar secara berkelanjutan
- h. Melakukan riset secara berkala terkait barang dagang

6. **Bagian Pengadaan Barang**

- a. Mengelola kebijakan *purchasing* dan memastikan semua pembelian sesuai dengan kebijakan tersebut
- b. Memilih *supplier* yang akan berhubungan dengan perusahaan dan menjalin komunikasi dengan baik kepada *supplier*
- c. Menyusun pesanan pembelian dan daftar permintaan sebagai dasar pemesanan barang dagang
- d. Mengirim hal yang telah ditentukan pada point 1 keada *supplier*
- e. Meninjau inventaris dan pesanan sesuai dengan kebutuhan
- f. Bertanggung jawab pada ketersediaan barang dagang
- g. Memeriksa pengiriman barang
- h. Mengelola aktivitas pengadaan barang dagang, mulai dari pembelian hingga retur barang dagang kedaluwarsa

7. **Bagian kasir**

- a. Memasukan data kehadiran (presensi)
- b. Membuka toko tepat waktu
- c. Mengoperasikan komputer kasir dengan baik sesuai dengan sistem perusahaan
- d. Menghitung modal awal kasir apakah sudah sesuai dengan data hari sebelumnya atau belum
- e. Membersihkan toko dan menata *display* barang dagang (termasuk mengisi ulang *stock* barang dagang yang kosong
- f. Mengontrol label harga dan menyesuaikan dengan yang ada di komputer

- g. Melakukan transaksi penjualan di toko dengan benar dan teliti
- h. Menhitung total penjualan dan mencatat nomer transaksi yang terakhir dan memasukkan transaksi kedalam buku penjualan harian
- i. Memasukan hasil total penjualan pada brankas yang telah disediakan

8. Bagian Pramuniaga

- a. Memajang barang dengan mendahulukan mengisi rak atau *display* yang stock nya kosong sesuai dengan sistem FIFO (*First in First Out*) dan tanggal kedaluwarsa terutama pada produk makanan dan minuman serta obat-obatan
- b. Memajang barang dagang sesuai dengan pengelompokan-nya dengan benar baik dari segi ukuran barang, warna, nama barang,
- c. Mengontrol barang dagang secara berkala untuk mencegah dari resiko kehilangan barang
- d. Memindahkan barang yang rusak ke rak yang telah ditentukan
- e. Monitor stock barang setiap hari, untuk memaksimalkan penjualan serta menjamin pelayanan kepada pelanggan
- f. Bertanggung jawab secara penuh terhadap barang yang hilang
- g. Mengecek dan mengganti harga barang jika ada perubahan harga.

9. Staff Gudang

- a. Membantu proses pemindahan barang yang datang dari pabrik atau supliyer
- b. Bertanggung jawab secara penuh terhadap barang yang hilang

4.1.6. Kegiatan dan Usaha

Minimarket Abimart yang dikelola oleh PT Abimart Retailindo merupakan perusahaan yang bergerak dibidang retail atau perdagangan barang-barang kebutuhan pokok rumah tangga dengan menggunakan basis syariah dalam aktivitas operasional perusahaan. Minimarket Abimart dalam penjualannya tidak jauh berbeda dengan minimarket konvensional lainnya hanya saja Minimarket Abimart tidak menjual barang-barang yang diharamkan oleh syari'at islam atau barang-barang yang mengandung *mudharat* seperti rokok, minuman keras, obat-obatan terlarang, alat kontrasepsi dan sebagainya.

Dalam kegiatan usahanya Minimarket Abimart menasar konsumen diantaranya masyarakat umum dan jama'ah majelis ta'lim. Seluruh penjualan Minimarket Abimart adalah penjualan tunai dan tidak menerapkan penjualan kredit.

Jumlah karyawan di Minimarket Abimart berjumlah 41 orang dan tersebar di 4 gerai terdapat (Kordinator bagian, bagian pengadaan barang, bagian pemasaran, bagian admin dan *finance*, kasir, Pramuniaga)

- a. Kordinator Bagian : 1 Orang
- b. Bagian Pengadaan Barang : 5 Orang (satu gerai 1 orang)
- c. Bagian Pemasaran : 5 Orang (satu gerai 1 orang)
- d. Bagian Adm dan *finance* : 5 Orang (satu gerai 1 orang)
- e. Kasir dan Pramuniaga : 20 Orang (satu gerai 5 orang)
- f. Staff gudang : 5 Orang (satu gerai 1 orang)

Jam kerja kantor dan gerai tentu berbeda berikut jam kerja karyawan

- a. Kantor
 - Senin sampai Jum'at : 08.00 – 16.30
 - Sabtu : 09-00 –16.00
 - Minggu : Libur
- b. Gerai
 - Shift I : 08.00 – 15.30
 - Shift II : 15.30 – 23.00

Hari besar nasional tetap masuk dengan kompensasi lembur

Karyawan juga mendapatkan beberapa fasilitas dari perusahaan diantaranya yaitu:

- a. Cuti untuk karyawan yang sudah bekerja dengan kurun waktu minimal 12 bulan
- b. Gaji pokok
- c. Tunjangan
- d. Uang transportasi
- e. Insentif atau bonus (uang lembur)
- f. Sembako setidaknya empat kali dalam setahun dan dibagikan setiap 3 bulan dan satu kali untuk paket idulfetri

Perekrutan karyawan dilakukan oleh kordinator bagian, selain itu kordinator bagian bertanggungjawab kepada seluruh karyawan, mulai dari perekrutan, pengawasan kinerja, kesejahteraan karyawan, sampai dengan pemutusan hubungan kerja (PHK)

4.2 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, dan pendidikan. Dari responden sebanyak 40, hasil analisis karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Responden berdasarkan usia dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Usia Karyawan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18-21 Tahun	7	17,5
22-25 Tahun	22	55,0
26-29 Tahun	7	17,5
30-33 Tahun	4	10,0
Total	40	100,0

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai usia 22-25 tahun yaitu sebanyak 22 orang atau 55%, kemudian sebanyak 7 orang berusia 18-21 tahun dan 26-29 tahun atau 17,5% sisanya sebanyak 4 orang atau 10% berusia 30-33 tahun. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa para karyawan midmarket Abimart berada pada usia produktif.

Responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	27	67,5
Wanita	13	32,5
Total	40	100,0

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pria yaitu sebanyak 27 orang atau 67,5%. Sedangkan sisanya

sebanyak 19 orang atau 32,5% adalah wanita. Hal ini mengindikasikan paling banyak karyawan di minimarket Abimart adalah pria.

Responden berdasarkan pendidikan dijelaskan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
< SMA	8	20,0
SMA	32	80,0
Total	40	100,0

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 terlihat bahwa responden mayoritas yaitu lulusan SMA sebanyak 32 orang atau 80%, sedangkan sisanya yaitu lulusan dibawah SMA sebanyak 8 orang atau 20%.

4.3 Uji Instrumen Penelitian

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responden tergantung pada pengumpulan data. Instrument pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuesioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa item-item pernyataan variabel kompensasi, komunikasi, OCB, dan kepuasan kerja diperoleh angka koefisien korelasi lebih besar dari 0,3. Perolehan angka item-item pernyataan yang lebih besar dari 0,3 menunjukkan bahwa item-item pernyataan adalah valid.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan program SPSS versi 25.0 dengan menggunakan korelasi *product moment* menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pernyataan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Standart Validitas	Keterangan
X1.1	0.366	0.020	0.300	Valid
X1.2	0.480	0.002	0.300	Valid
X1.3	0.724	0.000	0.300	Valid
X1.4	0.790	0.005	0.300	Valid
X1.5	0.607	0,000	0.300	Valid
X1.6	0.381	0,015	0.300	Valid
X1.7	0.314	0,049	0.300	Valid
X1.8	0.349	0,027	0.300	Valid
X1.9	0.481	0.002	0.300	Valid
X1.10	0.594	0.000	0.300	Valid
X1.11	0.706	0.000	0.300	Valid
X2.1	0.451	0.003	0.300	Valid
X2.2	0.520	0.001	0.300	Valid
X2.3	0.567	0.000	0.300	Valid
X2.4	0.644	0.005	0.300	Valid
X2.5	0.615	0,000	0.300	Valid
X2.6	0.560	0,015	0.300	Valid
X2.7	0.675	0,049	0.300	Valid
X2.8	0.723	0,027	0.300	Valid
Z1.1	0.369	0.019	0.300	Valid
Z1.2	0.622	0.000	0.300	Valid
Z1.3	0.521	0.001	0.300	Valid
Z1.4	0.494	0.001	0.300	Valid

Z1.5	0.450	0.004	0.300	Valid
Z1.6	0.516	0.001	0.300	Valid
Z1.7	0.513	0.001	0.300	Valid
Z1.8	0.552	0.000	0.300	Valid
Z1.9	0.430	0.006	0.300	Valid
Z1.10	0.597	0.000	0.300	Valid
Z1.11	0.780	0.000	0.300	Valid
Y1.1	0.522	0.001	0.300	Valid
Y1.2	0.413	0.008	0.300	Valid
Y1.3	0.556	0.000	0.300	Valid
Y1.4	0.466	0.002	0.300	Valid
Y1.5	0.594	0.000	0.300	Valid
Y1.6	0.528	0.000	0.300	Valid
Y1.7	0.518	0.001	0.300	Valid
Y1.8	0.420	0.007	0.300	Valid
Y1.9	0.811	0.000	0.300	Valid
Y1.10	0.692	0.000	0.300	Valid
Y1.11	0.687	0.000	0.300	Valid
Y1.12	0.566	0.000	0.300	Valid
Y1.13	0.548	0.000	0.300	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa signifikansi semua item pernyataan lebih kecil dari 0,05 serta nilai *pearson correlation* berada diatas 0,3, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid, serta dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, kejelasan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran letak konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang.

Teknik pengujian reliabilitas menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kompensasi	0.760	Reliabel
Komunikasi	0.742	Reliabel
Kepuasan Kerja	0.812	Reliabel
OCB	0.749	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan analisis jalur (*path*). Setelah diadakan perhitungan melalui *software* SPSS, maka hasil pengujiannya disajikan sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan jika nilai sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Untuk hasil uji normalitas dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.63294244
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.064

	Negative	-,101
Test Statistic		,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdistribusi normal.

2. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2009) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Metode yang digunakan adalah metode *tolerance* dan VIF. Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk penjelasannya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-40,525	11,702		-3,463	,001		
	Kompensasi	,960	,235	,365	4,081	,000	,996	1,004
	Komunikasi	,595	,185	,417	3,222	,003	,477	2,097
	Kepuasan Kerja	,477	,155	,397	3,068	,004	,478	2,094

a. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa variabel kompensasi, komunikasi, dan kepuasan kerja masing-masing memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,996, 0,477, dan 0,478 yang berarti ketiga variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Kemudian masing-masing variabel memiliki nilai VIF sebesar 1,004, 2,097 dan 2,094 yang berarti ketiga variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10,0. Berdasarkan nilai *tolerance* dan VIF diatas dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Untuk menguji apakah dalam sebuah model terjadi autokorelasi atau tidak, diperlukan uji autokorelasi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ sebelumnya. Pengujian autokorelasi dilakukan dengan cara melihat nilai *durbin watson* jika nilai *durbin watson* lebih besar dari nilai dU dan lebih kecil dari $4-dU$ maka dapat disimpulkan bahwa pada model tidak terjadi gejala autokorelasi.

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,844 ^a	,713	,689	5,39473	1,762

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kompensasi, Komunikasi

b. Dependent Variable: OCB

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,762 yang berarti berada diatas nilai dU 1,7209 dan dibawah 4-dU 2,2791. Maka dapat disimpulkan bahwa pada model tidak terjadi gejala autokorelasi.

Dengan terpenuhinya semua asumsi klasik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah layak dan tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis jalur yang telah dilakukan.

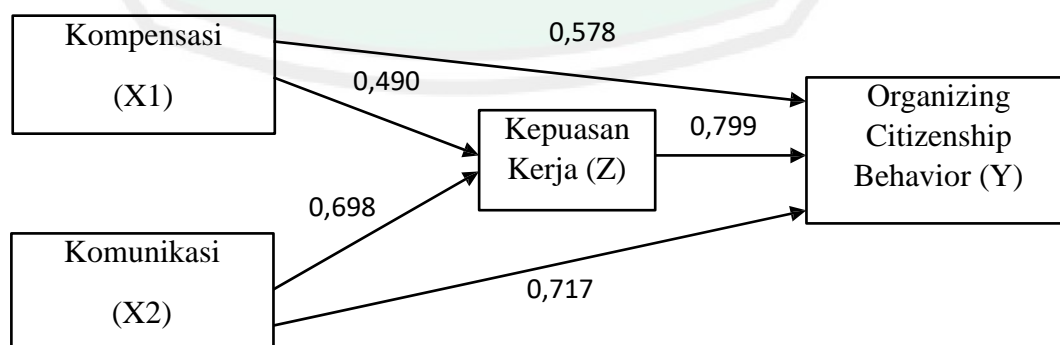
4.4 Analisis Jalur

Tabel 4.9
Nilai Koefisien Analisis Jalur

Variabel Independen	Variabel Dependen	Beta	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
X1	Y	0,578	4,363	0,000	Signifikan
X2	Y	0,717	6,346	0,000	Signifikan
X1	Z	0,490	3,464	0,001	Signifikan
X2	Z	0,698	6,008	0,000	Signifikan
Z	Y	0,799	8,187	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 maka model analisis jalur dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 4.2 Model Analisis Jalur

4.4.1 Perhitungan Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan hubungan kompensasi dan komunikasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap OCB karyawan melalui kepuasan kerja karyawan. Sebelum dilakukan perhitungan jalur, terlebih dahulu dianalisis mengenai signifikansi masing-masing jalur baik secara langsung atau *direct effect* (DE) dan tidak langsung atau *indirect effect* (IE). Berikut merupakan hasil perhitungan jalur baik secara langsung maupun tidak langsung:

1) Perhitungan Jalur secara Langsung atau *Direct Effect* (DE)

a) Pengaruh kompensasi (X1) terhadap OCB (Y)

$$DE_{x1y} = X1 \longrightarrow Y$$

$$DE_{x1y} = 0,578$$

b) Pengaruh komunikasi (X2) terhadap OCB (Y)

$$DE_{x2y} = X2 \longrightarrow Y$$

$$DE_{x2y} = 0,717$$

a) Pengaruh kompensasi (X1) terhadap kepuasan kerja (Z)

$$DE_{x1z} = X1 \longrightarrow Z$$

$$DE_{x1z} = 0,490$$

d) Pengaruh komunikasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Z)

$$DE_{x2z} = X2 \longrightarrow Z$$

$$DE_{x2z} = 0,717$$

e) Pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap OCB (Y)

$$DE_{zy} = Z \longrightarrow Y$$

$$DE_{zy} = 0,799$$

Berdasarkan perhitungan jalur secara langsung menunjukkan bahwa pengaruh kompensasi (X1) terhadap OCB (Y) sebesar 0,578. Perhitungan jalur secara langsung pengaruh komunikasi (X2) terhadap OCB (Y) sebesar 0,717. Perhitungan jalur secara langsung pengaruh kompensasi (X1) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,490 dan pengaruh komunikasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,717. Perhitungan terakhir untuk jalur secara langsung pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap OCB (Y) sebesar 0,799.

2) Perhitungan Jalur secara Tidak Langsung atau *Indirect Effect* (IE)

a) Pengaruh kompensasi (X1) terhadap OCB (Y) melalui kepuasan kerja (Z)

$$IE_{x1zy} = (0,578) (0,799)$$

$$IE_{x1zy} = 0,461$$

b) Pengaruh komunikasi (X2) terhadap OCB (Y) melalui kepuasan kerja (Z)

$$IE_{x2zy} = (0,717) (0,799)$$

$$IE_{x2zy} = 0,572$$

4.4.2 Uji Hipotesis

1. Hipotesis pertama, Pengaruh Langsung Kompensasi terhadap OCB

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan mengenai pengaruh variabel bebas (kompensasi) terhadap variabel terikat (OCB). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu dengan *software SPSS for Windows* versi 25.0 sebagai alat bantu dalam pengolahan data. Hasil analisis data dapat disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Kompensasi terhadap OCB

Model	Standardize Coefficient Beta	t	Sig.	Keterangan
Kompensasi	0,378	2,516	0,016	Signifikan
Dependent Variabel: OCB				
n	: 40			
R-square	: 0,143			
T _{tabel}	: 1,684			

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa variabel kompensasi terhadap variabel OCB memiliki nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Dan juga memiliki nilai t hitung sebesar $2,516 > t$ tabel 1,684. Serta memiliki nilai R-square 0,143. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kompensasi terhadap OCB karena memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 dan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta memiliki pengaruh sebesar 14,3%, sedangkan sisanya yaitu 85,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

2. Hipotesis kedua, Pengaruh Langsung Komunikasi terhadap OCB

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan mengenai pengaruh variabel bebas (komunikasi) terhadap variabel terikat (OCB). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu dengan *software* SPSS for Windows versi 25.0 sebagai alat bantu dalam pengolahan data. Hasil analisis data dapat disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Komunikasi terhadap OCB

Model	Standardize Coefficient Beta	T	Sig.	Keterangan
Komunikasi	0,717	6,346	0,000	Signifikan
Dependent Variabel: OCB				
n	: 40			
R-square	: 0,515			
T _{tabel}	: 1,684			

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel komunikasi terhadap variabel OCB memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan juga memiliki nilai t hitung sebesar $6,346 > t$ tabel $1,684$. Serta memiliki nilai R-square $0,515$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel komunikasi terhadap OCB karena memiliki nilai signifikansi dibawah $0,05$ dan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel, serta memiliki pengaruh sebesar $51,5\%$, sedangkan sisanya yaitu $48,5\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

3. Hipotesis ketiga, Pengaruh Kompensasi terhadap OCB melalui Kepuasan

Hasil Perhitungan jalur secara tidak langsung atau *indirect effect* (IE) menunjukkan bahwa pengaruh kompensasi (X1) terhadap OCB (Y) melalui kepuasan kerja (Z) sebesar $0,461$ yang diperoleh melalui perkalian antara perhitungan pengaruh kompensasi (X1) terhadap OCB (Y) dan pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap OCB (Y).

4. Hipotesis Ke Empat, Pengaruh Komunikasi terhadap OCB melalui Kepuasan

Hasil menunjukkan pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap OCB (Y) dan pengaruh komunikasi (X2) terhadap OCB (Y) melalui kepuasan kerja sebesar

0,572 yang diperoleh melalui perkalian antara perhitungan pengaruh komunikasi (X2) terhadap OCB (Y) dan perhitungan pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap OCB (Y).

4.5 Pembahasan

Pada bagian ini akan dilakukan pembahasan yang ditujukan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan. Selanjutnya akan dibahas penerimaan terhadap hipotesis penelitian disertai dengan dukungan fakta yang diperlukan dengan menggunakan metode analisis jalur yang perhitungannya dilakukan dengan bantuan program SPSS, dan hasil uji koefisien jalur serta taraf signifikansinya. Secara keseluruhan pengujian hubungan kompensasi dan komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.5.1 Pengaruh Langsung Kompensasi terhadap OCB

Pembahasan mengenai pengaruh kompensasi terhadap OCB guna menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara kompensasi terhadap OCB karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan hasil analisis pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,578 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti signifikan, mengingat koefisien jalur yang bertanda positif berarti hubungan kedua variabel ini positif artinya semakin tinggi tingkat kompensasi karyawan maka semakin tinggi pula OCB karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil penelitian, ditemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil penelitian di lapangan mendukung teori dari Handoko (1995) kepuasan terhadap tingkat kompensasi didasarkan pada perbandingan antara tingkat kompensasi dengan apa yang seharusnya mereka terima. Karyawan cenderung merasa puas apabila tingkat kompensasi yang seharusnya mereka terima sebanding dengan tingkat kompensasi aktual, dan tidak puas apabila tingkat kompensasi aktual lebih kecil dari tingkat yang seharusnya. Kepuasan kompensasi berhubungan dengan perbedaan tingkat kompensasi pada tingkat pekerjaan atau jabatan yang berbeda-beda dalam suatu organisasi (Schuler dan Jackson, 1996). Perbedaan kompensasi berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab dari suatu pekerjaan, dan hirarki atau kedudukan seseorang dalam organisasi. Oleh sebab itu tidak mengherankan jika kompensasi manager lebih banyak daripada karyawan operasional. Pada umumnya karyawan akan menerima perbedaan tingkat kompensasi yang didasarkan pada tanggungjawab, produktivitas, kemampuan, pengetahuan, dan kegiatan-kegiatan managerial lainnya.

Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Bintoro dkk (2013) dan Tarigan, (2017) yang melakukan penelitian tentang kompensasi dan menemukan hasil bahwa kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini terbukti setiap karyawan yang diberi upah atau imbalan pasti akan merasa puas dikarenakan tujuan dari mereka berkerja untuk mendapatkan upah dan pendapatan.

Pemberian kompensasi finansial dapat berpengaruh terhadap disiplin kerja pegawai, dalam penelitian yang dilakukan oleh subudi (2013) menghasilkan bahwa pemberian kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Garay (2006) menghasilkan bahwa kebijakan kompensasi yang berperan sebagai *reward* akan memunculkan perilaku *extra-role* pada karyawan.

Hasil dari hipotesis terjadi karena Minimarket Abimart sudah memberikan kompensasi yang cukup kepada karyawan, sehingga karyawan bersedia untuk melakukan perilaku OCB terhadap perusahaan. Hal ini yang tergambar dengan karyawan yang rela membantu orang lain atau rekan kerja, perilaku yang melebihi prasyarat minimum, kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi, serta perilaku meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi rekan kerja.

Landasan Al-Quran yang dikemukakan dalam surah Al-Kahf ayat 77 adalah sebagai berikut:

فَأَنْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا أَتَبَا أَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَطَعَمَا أَهْلَهَا فَأَبْوَأَ أَنْ يُضَيَّفُوهُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا يُرِيدُ أَنْ يَنْقُضَ فَأَقَامَهُ قَالَ لَوْ شِئْتَ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا

Artinya:

"Maka keduanya berjalan; hingga tatkala keduanya sampai kepada penduduk suatu negeri, mereka minta dijamu kepada penduduk negeri itu, tetapi penduduk negeri itu tidak mau menjamu mereka, kemudian keduanya mendapatkan dalam negeri itu dinding rumah yang hampir roboh, maka Khidhr menegakkan dinding itu. Musa berkata: "Jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu".(Departemen Agama RI)

Dari ayat diatas merupakan pemberian kompensasi mempengaruhi terhadap perilaku OCB kemudian hal itu diperkuat dengan adanya hadist dari Rasulullah SAW dalam hadist menyebutkan bahwa :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَا بَعَثَ اللَّهُ نَبِيًّا إِلَّا رَعَى الْغَنَمَ. فَقَالَ أَصْحَابُهُ: وَ أَنْتَ؟ فَقَالَ: نَعَمْ، كُنْتُ أَرْعَاهَا، قَالَ قَرَارِيطُ لِأَهْلِ مَكَّةَ. (رواه البخاري)

Artinya:

“Dari Abu Hurairah dari Rasulullah, beliau bersabda “Tidaklah Allah mengutus seorang Nabi kecuali ia pernah bekerja sebagai penggembala kambing.” kemudian salah seorang sahabat bertanya: “begitu jugakah dengan Anda ya Rasulullah” maka Rasulullah menjawab: “Ya, aku pernah menggembala kambing milik penduduk Mekkah dengan upah beberapa qirath” (HR. Bukhari)

4.5.2 Pengaruh Langsung Komunikasi terhadap OCB

Pembahasan mengenai pengaruh komunikasi terhadap OCB guna menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara komunikasi terhadap OCB karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan hasil analisis pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,717 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti signifikan, mengingat koefisien jalur yang bertanda positif berarti hubungan kedua variabel ini positif artinya semakin tinggi tingkat komunikasi karyawan maka semakin tinggi pula OCB karyawan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil penelitian, ditemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil penelitian dilapangan mendukung teori dari Gilmer (dalam purwanto dan

wahyudin 2006), komunikasi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Komunikasi yang lancar antara 36 atasan dan bawahan akan menyebabkan seorang karyawan menyukai pekerjaannya. Dalam hal ini, adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi bawahan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan. Selain itu, unsure-unsur lain dalam komunikasi seperti kualitas media, sarana komunikasi dan juga iklim komunikasi juga akan ikut menentukan efektivitas komunikasi sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Mujiati (2015), dan Ilbert (2015) yang melakukan penelitian tentang komunikasi dan menemukan hasil bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini terbukti setiap karyawan yang selalu berkomunikasi dengan baik pasti akan merasa puas dikarenakan mereka dapat mengkomunikasikan tujuan dari mereka berkerja serta mengerti dengan tugas yang harus dikerjakan.

Kepuasan komunikasi telah ditemukan yang mempengaruhi kinerja pekerjaan (Goris, 2007). Seperti yang dicatat oleh Fisher (2003) dan Koys (2001), OCB adalah aspek kinerja pekerjaan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi dalam lingkungan kerja berhubungan positif dengan OCB, yang merupakan aspek dari kinerja pekerjaan. Namun, motif utama hubungan antara kepuasan komunikasi dan OCB ditentukan dalam teori pertukaran sosial. Dalam kata lain adanya kepuasan komunikasi dapat mempengaruhi terjadinya perilaku OCB terhadap karyawan.

Komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam. Dengan pengertian demikian, maka komunikasi Islam menekankan pada unsur pesan, yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara, dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (Muslimah, 20016). Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan). Soal cara (kaifiyah), dalam Al-Quran dan Al-Hadits ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif. Kita dapat mengistilalkannya sebagai kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam.

Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum Muslim dalam melakukan komunikasi, baik dalam komunikasi intrapersonal, interpersonal dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah secara lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

Dalam surah As-Shaaf ayat 4 dijelaskan tentang komunikasi dan perilaku OCB berikut ayatnya:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُومٌ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh” (Departemen Agama RI).

Kata Shaff menurut tafsir Al qurtubi menyuruh masuk dalam barisan (organisasi) supaya terdapat keteraturan dalam mencapai tujuan. Beliau juga menjelaskan komunikasi yang baik didalam organisasi dapat mempengaruhi loyalitas (OCB) yang tinggi terhadap organisasi.

Dalam Muslimah (2016) menyebutkan bahwa berbagai literatur tentang komunikasi Islam kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan (qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam, yakni (1) Qaulan Sadida, (2) Qaulan Baligha, (3) Qaulan Ma'rufa, (4) Qaulan Karima, (5) Qaulan Layinan, dan (6) Qaulan Maysura.

4.5.3 Pengaruh Tidak Langsung Kompensasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja

Pembahasan mengenai pengaruh kompensasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja guna menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara kompensasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan hasil analisis pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel kompensasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,578 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti signifikan, dan variabel kompensasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,490 dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ yang berarti signifikan. Dari kedua hubungan jalur tersebut diperoleh hasil perhitungan jalur secara tidak langsung atau *indirect effect* (IE) menunjukkan bahwa pengaruh kompensasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja sebesar 0,461 yang diperoleh melalui perkalian antara perhitungan pengaruh kompensasi terhadap OCB dan perhitungan pengaruh kepuasan kerja terhadap

OCB. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung pengaruh kompensasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Zuhri (2012), yang melakukan penelitian tentang kompensasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja menemukan hasil bahwa kompensasi secara tidak langsung berpengaruh secara signifikan terhadap OCB dimediasi kepuasan kerja. Hal ini terbukti setiap karyawan yang menerima kompensasi yang layak akan melakukan OCB pada perusahaan dan hal itu karena mereka merasa puas dikarenakan mereka dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari melalui kompensasi yang layak.

Upah atau kompensasi adalah transaksi yang lazim dilakukan di masyarakat dari berbagai status dan strata sosial. Tentu saja hukum dari upah adalah *mubah* (boleh) karena upah termasuk kedalam domain muamalah dimana hukum asal dari setiap muamalah adalah boleh, kecuali terdapat dalil yang mengharamkannya. Mengingat banyaknya ayat Al-Quran dan hadist yang dijadikan argumentasi ulama, maka status kemubahannya menjadi semakin kuat. Landasan Al-Quran yang dikemukakan dalam surah Al-Kahf ayat 77 adalah sebagai berikut:

فَأَنْطَلَقَا حَتَّىٰ إِذَا أَتَيَا أَهْلَ قَرْيَةٍ اسْتَطْعَمَا أَهْلَهَا فَأَبْوَأَ أَن يُضَيِّقُوا هُمَا فَوَجَدَا فِيهَا جِدَارًا يُرِيدُ أَنْ يَنْقُضَ فَأَقَامَهُ قَالَ لَوْ شِئْتَ لَتَّخَذْتَ عَلَيْهِ أَجْرًا

Artinya:

“Maka keduanya berjalan; hingga tatkala keduanya sampai kepada penduduk suatu negeri, mereka minta dijamu kepada penduduk negeri itu, tetapi

penduduk negeri itu tidak mau menjamu mereka, kemudian keduanya mendapatkan dalam negeri itu dinding rumah yang hampir roboh, maka Khidhr menegakkan dinding itu. Musa berkata: "Jikalau kamu mau, niscaya kamu mengambil upah untuk itu".(Departemen Agama RI)

4.5.4 Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja

Pembahasan mengenai pengaruh komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja guna menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dan hasil analisis pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB karyawan. Hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,717 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti signifikan, dan variabel komunikasi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,698 dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ yang berarti signifikan. Dari kedua hubungan jalur tersebut diperoleh hasil perhitungan jalur secara tidak langsung atau *indirect effect* (IE) menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja sebesar 0,572 yang diperoleh melalui perkalian antara perhitungan pengaruh komunikasi terhadap OCB dan perhitungan pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung pengaruh komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi yaitu dapat mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang. Pada kesimpulannya, komunikasi adalah

sebuah proses penyampaian pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu untuk mengasilkan efek atau tujuan dengan harapan mendapatkan feedback atau umpan balik (Muhamad 2007:34).

Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Ardiansyah (2016), yang melakukan penelitian tentang komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja menemukan hasil bahwa komunikasi secara tidak langsung berpengaruh secara signifikan terhadap OCB dimediasi kepuasan kerja. Hal ini terbukti setiap karyawan yang memiliki komunikasi yang baik akan melakukan OCB pada perusahaan dan hal itu karena mereka merasa puas dikarenakan mereka dapat mengkomunikasikan tugas secara jelas sehingga apa yang dikerjakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Komunikasi dalam islam selalu menekankan terhadap unsur kemaslahatan antara sesama dengan adanya etika dalam berbicara. Etika dalam berkomunikasi sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, khususnya umat muslim hendaknya memperhatikan anjuran berkomunikasi dalam agama islam.

Kepuasan dapat terwujud dengan bagaimana cara manajer memperlakukan karyawannya sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam ayat Al-Quran yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَآلٍ ءَآتَدُلُّوْا ءَعَدِلُوْا ۗ هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (Departemen Agama RI).

Selain itu ayat lain juga menyebutkan tentang kepuasan kerja dalam surah

Yasin ayat 33-35 yang berbunyi:

وَأَيُّهُ لَّهُمُ الْأَرْضُ الْمَيْتَةُ أَحْيَيْنَاهَا وَأَخْرَجْنَا مِنْهَا حَبًّا فَمِنْهُ يَأْكُلُونَ (٣٣) وَجَعَلْنَا فِيهَا جَنَاتٍ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ وَفَجَّرْنَا فِيهَا مِنَ الْعُيُونِ (٣٤) لِيَأْكُلُوا مِن ثَمَرِهِ وَمَا عَمِلَتْهُ أَيْدِيهِمْ أَفَلَا يَشْكُرُونَ (٣٥)

Artinya:

“Dan suatu tanda (kekuasaan Allah yang besar) bagi mereka adalah bumi yang mati. Kami hiduapkan bumi itu dan Kami keluarkan dari padanya biji-bijian, maka daripadanya mereka makan. Dan Kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan Kami pancarkan padanya beberapa mata air. Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur”. (Departemen Agama RI)

Beberapa ayat diatas menjelaskan kaitannya dengan motivasi bekerja yang mana hasil dari pekerjaan kita akan memberikan keuntungan secara financial, yang membuat kita merasa puas, karena ada timbal balik atau kompensasi dari apa yang sudah dikerjakan.

Menurut Nurdiana (2011:11) OCB dalam perspektif islam dikaitkan dengan perilaku ikhlas, yakni beribadah dan bekerja semata-mata karena Allah tidak ingin mendapat pujian dari orang lain ataupun mendapat imbalan materi. Hal ini diterangkan dalam Al- Qur'an surah An-Nisa ayat 125 yaitu sebagai berikut :

وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجَهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا وَاتَّخَذَ اللَّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا

Artinya:

“Dan siapakah yang lebih baik agamanya dari pada orang yang ikhlas menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang diapun mengerjakan kebaikan, dan ia mengikuti agama Ibrahim yang lurus? Dan Allah mengambil Ibrahim menjadi kesayangan-Nya”.(Departemen Agama RI)

Jadi pekerja yang ikhlas memiliki ciri-ciri kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari yang diminta darinya bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik sesama rekan kerja ataupun orang lain di luar kerja. Orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan sungguh-sungguh, baik dalam keadaan sendiri atau orang banyak, baik ada pujian atau tidak (Farid dalam Nurdiana, 2011:11)



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompensasi dan komunikasi terhadap OCB melalui kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompensasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Komunikasi berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Kompensasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja
4. Komunikasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui kepuasan kerja

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan antara lain :

5.2.1 Saran bagi Perusahaan

Kompensasi merupakan salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepuasan kerja serta OCB karyawan pada minimarket Abimart, sehingga pada kepala bagian perlu untuk lebih meningkatkan kompensasi yaitu dengan meningkatkan gaji, insentif serta tunjangan yang lain. Sehingga untuk para kepala

bagian diharapkan tetap memperhatikan kesejahteraan karyawan salah satunya melalui kompensasi

Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa komunikasi ternyata mampu untuk mempengaruhi kepuasan kerja yang berdampak pada OCB, sehingga faktor komunikasi patut untuk terus dipertahankan di PT. Abimart Retailindo.

5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian hanya terbatas pada kompensasi dan komunikasi, sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan OCB seperti kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja dan lain sebagainya, serta untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti objek yang lebih besar lagi karena dapat mempengaruhi terhadap hasil penelitian akhir.

DAFTAR PUSTAKA

Al- Quran dan Terjemahannya

Al Hadist

Abdillah, W dan Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

A.Noë, Raymon, Jhon R.hollenbeck Berry Gerhart. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat: Jakarta.

Alo,Liliweri. 2007. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya*. LKI: Yogyakarta.

Aulia Alif Furqoni dan Eka Afnan Troena. 2013. *Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Universitas Brawijaya Hotel Kota Malang*. e journal adbisnis

As'ad. 1995. *Psikologi Industri*. LIBERTY: Yogyakarta.

Azhar. 2019. *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediator Pada Hotel Yogyakarta*. journal.feb.unmulAKUNTABEL Vol 1 Hal 36-46.

Azwar, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bintoro Astriviani, Utami Nyati, hakim. 2013. *Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non Finansial Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Karyawan PT Astra International Malang*. E journal of manajemen Vol. 1 No.3

Dessler, Garry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 9. Jilid 1. Kelompok Gramedia: Jakarta.

Handoko, T Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi 2. BPFE: Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Bumi Aksara: Jakarta.

Gibson,Ivancevich, Donnelly.(1996).*Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. BinaRupa Aksara.Jakarta

- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta.
- Henry, Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YPKN Edisi Ketiga: Yogyakarta.
- Kadarisman. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Kusumajati angraini. 2014. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Karyawan pada perusahaan*. PT.Dewata Agora. Vol 5 No.1 Hal 65-71.
- Kahn,W. A. (1990). *Psyochological conditions of personal engagement and disengagement at work*, *Academy of Management Journal* Vol. 33.
- Mangkunegara, A. Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFF Edisi 5, Cetakan Pertama: Yogyakarta.
- Mathis Robert, Jackson Jhon. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta.
- Merdyanti Restia. 2019. *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi PT Jaktour Jakarta*. <https://fe.unj.ac.id/journal>.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Muhammed, F. and Eleswed, M. 2013. *Job Satisfaction And Organizational Commitment: A Corelational Study In Bahrain*. *International Journal of Bussine, Humanities and Technology*. Vol 3. No.5.
- Mulyadi dan Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Nurdiana, ilfi. 2011. *Kepemimpinan Islami, Organizational Citizenship Behaviour (OCB), Dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*. Disertasi, Pasca Sarjana: Universitas Airlangga-Surabaya.

- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. 2006. *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. USA: Sage Publications, Inc PSYCH761 White Paper (OCB) Vol.4 No.3.
- Octaviani Nindi. Utami Nayati. 2018. *Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan PT Woonam Music, Ngoro Mojokerto*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Universitas Brawijaya Malang. Vol 55. No 1. Hal 107-114.
- Panggabean S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Parwanto dan Wahyuddin. 2006. *Pengaruh Faktor-faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta*.
- Putranto adi. 2014. *Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior anggota Rotaract Club Semarang*. ejournal A Manajemen. Vol.1 No.5.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000). *rganizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research.*, Journal of Management. Vol 77 No.3 Hal 245-257.
- Raditya Hendri. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Diponegoro* Journal Vol.1 No.4.
- Rivai, Veithzal, Sagala Ella J. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, PT Raja Grafindo:Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid 2. PT.Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- _____, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 2. Edisi 12. Alih Bahasa: Diana angelica, dkk. Jakarta: Salemba empat.
- Romli, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi*. GrasIndo: Jakarta.

- Schuler, Randall S. & Jackson, Susan E. (1996), *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Edisi Keenam, Jilid 2, Jakarta: Erlangga
- Siagian, Sondang P. 1997. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS: Yogyakarta.
- Supriambodo Agung. 2016. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Solaris Service Sentosa Kota Sidoarjo*. Umm jurnal of management vol 3 no 5
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Swasto, Bambang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UB Press: Malang.
- Talat I., Saifur, R.K., Ungku, N.K., Ishaq, A. 2014. *Exploring the relationship between POS, OLC, job satisfaction and OCB*. Selection and peer-review under responsibility of Academic World Education and Procedia – *Social and Behaviour Sciences*114) 164-169 *Science and Guidance WCPCG-2013*.
- Teguh, Sulistiyani Ambar dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Kencana: Jakarta.

	diharapkan					
X1.11	Tunjangan yang saya terimasesuai dengan jenis pekerjaan					

C. Komunikasi (X2)

No.	Item Pertanyaan	S	S	N	T	ST
		S			S	S
Komunikasi atas kebawah						
X2.1	Saya mengetahui informasi mengenai tugas pekerjaan					
X2.2	Saya selalu mendapat informasi mengenai segala peraturan perusahaan					
X2.3	Atasan memberikan informasi mengenai cara mengajarkan tugas					
Komunikasi bawah ke atas						
X2.4	Saya selalu melaporkan tugas yang sudah dikerjakan					
X2.5	Saya mampu menjelaskan masalah dalam pekerjaan					
X2.6	Saya mempunyai kesempatan untuk memberi saran kepada Atasan					
Komunikasi antar karyawan						
X2.7	Saya menjalin hubungan baik dengan karyawan lain					
X2.8	Saya selalu saling membantudalam menyelesaikan pekerjaan rekan kerja yang mengalami kesulitan					

D. Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y)

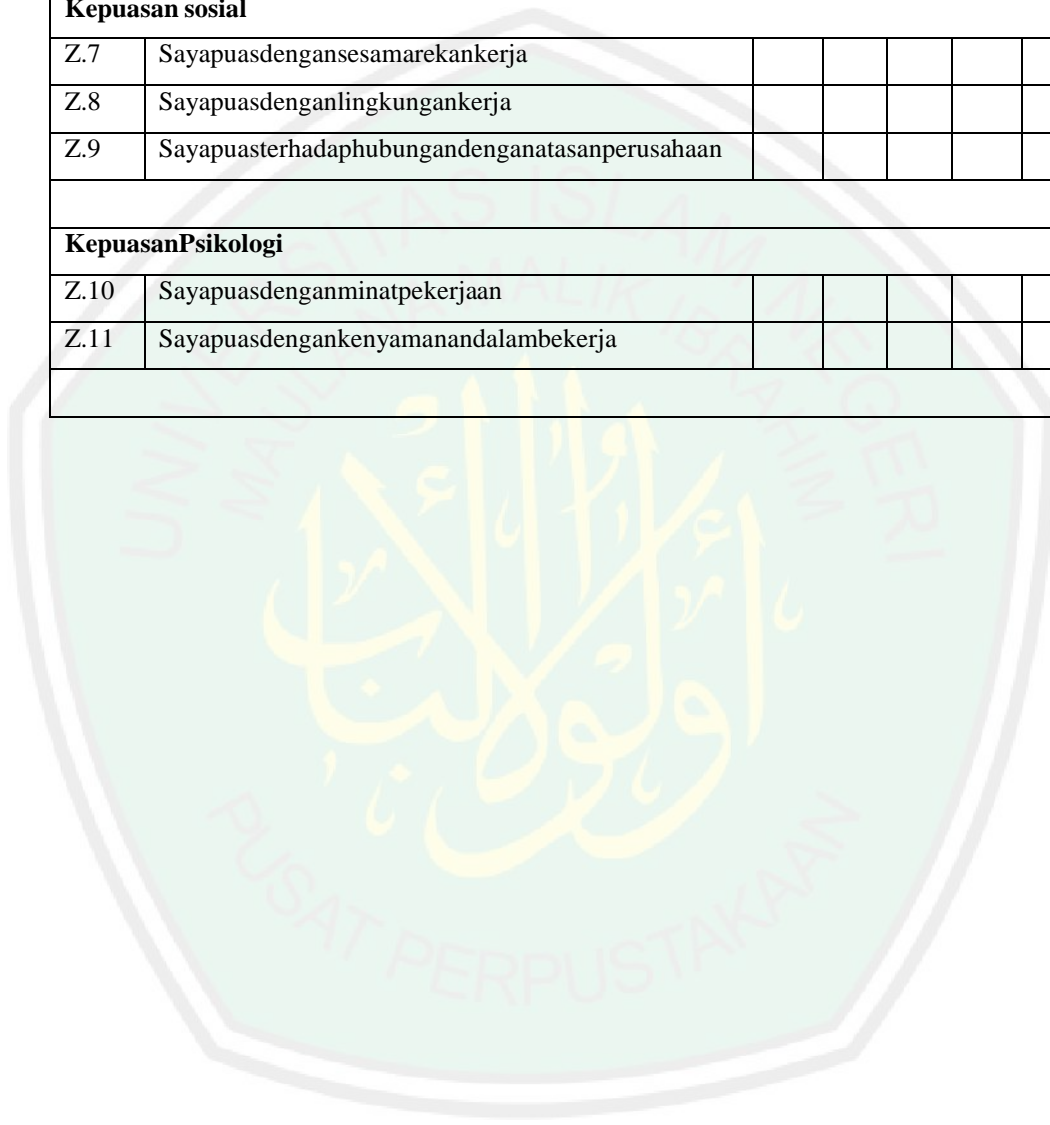
No.	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Perilaku membantu orang						
Y.1	Saya siap membantu rekan kerja yang mengalami kelebihan beban kerja					
Y.2	Saya siap membantu atasan jika memang diperlukan					

	meskipun tanpa diberi imbalan						
Perilaku yang melebihi prasyarat minimum							
Y.3	Saya selalu datang tepat waktu dalam keadaan apapun						
Y.4	Saya selalu siap ketika dibutuhkan pimpinan						
Y.5	Saya terkadang pulang melebihi jam kerja meskipun tidak mendapat honor lembur						
Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh							
Y.6	Saya tidak pernah mengeluh						
Y.7	Saya tidak pernah membesar-besarkan permasalahan						
Y.8	Saya siap menerima kritik / saran dari atasan maupun rekan kerja						
Keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi							
Y.9	Saya selalu menugaskan tugas yang baik perusahaan						
Y.10	Saya bangga dengan pekerjaan						
Perilaku meringankan masalah-masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain							
Y.11	Saya selalu bersikap sopan terhadap siapapun						
Y.12	Saya tidak mudah terprovokasi dengan masalah rekan kerja						
Y.13	Saya selalu mempertimbangkan segala keputusan yang terbaik bagi perusahaan						

E. Variabel Kepuasan Kerja (Z)

No.	Item Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Finansial						
Z.1	Saya puas dengan besaran gaji yang diberikan perusahaan					
Z.2	Saya puas dengan jaminan sosial yang diberikan perusahaan					
Z.3	Saya puas dengan tunjangan yang diberikan perusahaan					
Kepuasan Fisik						
Z.4	Saya puas dengan waktu istirahat yang diberikan perusahaan					

Z.5	Saya puas dengan perlengkapan kantor yang disediakan perusahaan						
Z.6	Saya puas dengan ruang kerja yang disediakan perusahaan						
Kepuasan sosial							
Z.7	Saya puas dengan sesama rekan kerja						
Z.8	Saya puas dengan lingkungan kerja						
Z.9	Saya puas terhadap hubungan dengan atasan perusahaan						
Kepuasan Psikologi							
Z.10	Saya puas dengan minat pekerjaan						
Z.11	Saya puas dengan kenyamanan dalam bekerja						



LAMPIRAN 2: TABULASI DATA

VARIABEL X1

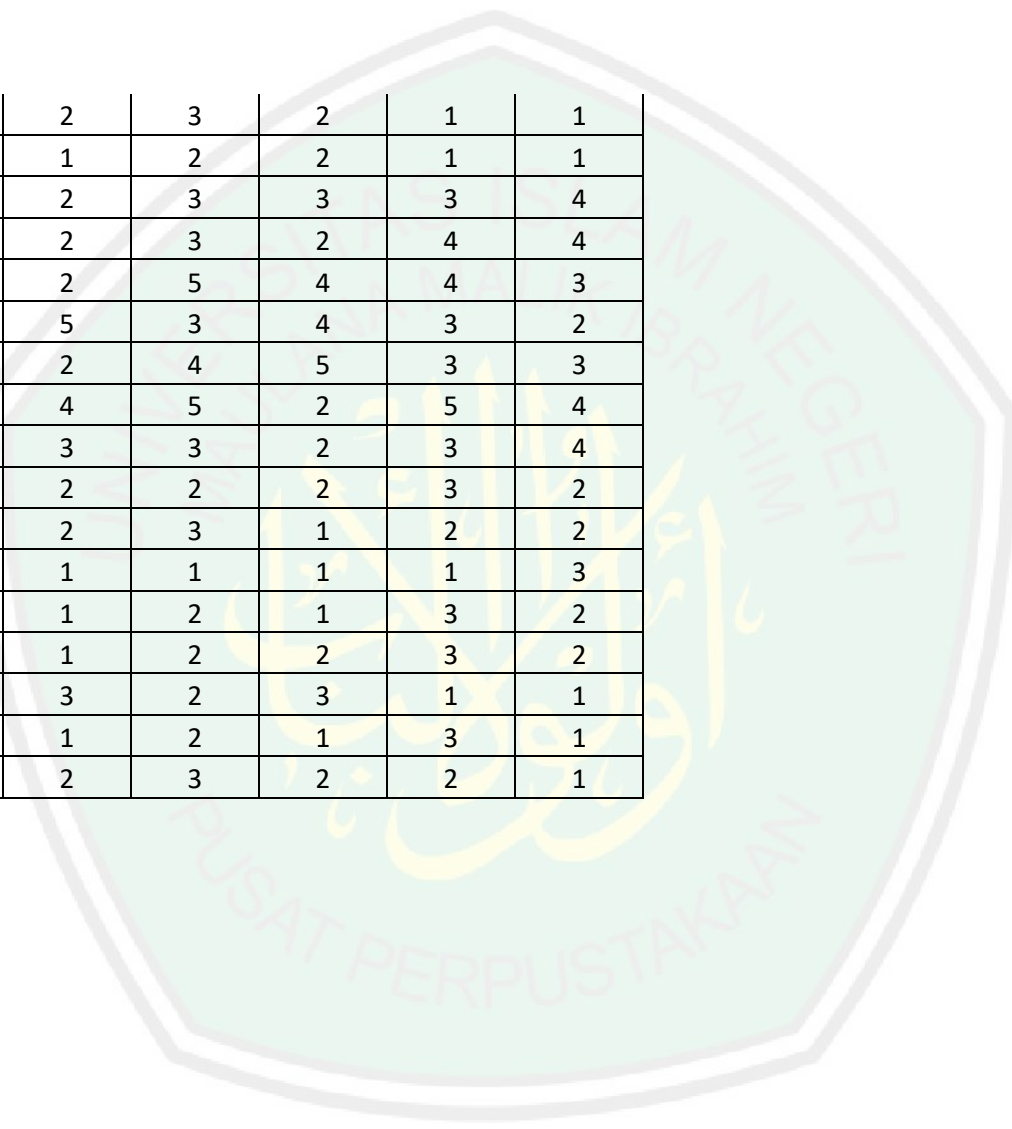
x1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	2
5	3	2	2	2	4	5	5	4	3	2
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5
5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4

5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	5
4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	5
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3
5	3	4	4	5	5	5	3	4	2	4
4	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4
4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5

Variabel X2

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8
3	4	3	3	2	2	3	2
2	4	1	4	2	4	2	2
2	3	3	4	2	3	3	4
2	3	3	4	2	3	3	4
2	2	4	2	3	3	1	3
2	2	4	2	3	3	1	3
3	2	2	4	3	2	2	3
3	2	2	4	3	3	2	3
2	1	3	4	2	3	2	3
2	1	3	4	2	3	2	3
2	4	4	2	4	4	4	2
1	2	4	1	1	2	1	2
2	1	2	4	4	2	2	2
2	4	2	2	3	5	2	2
3	2	3	2	2	2	1	1
3	2	2	2	2	4	1	1
2	2	2	2	2	2	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	3	2	3

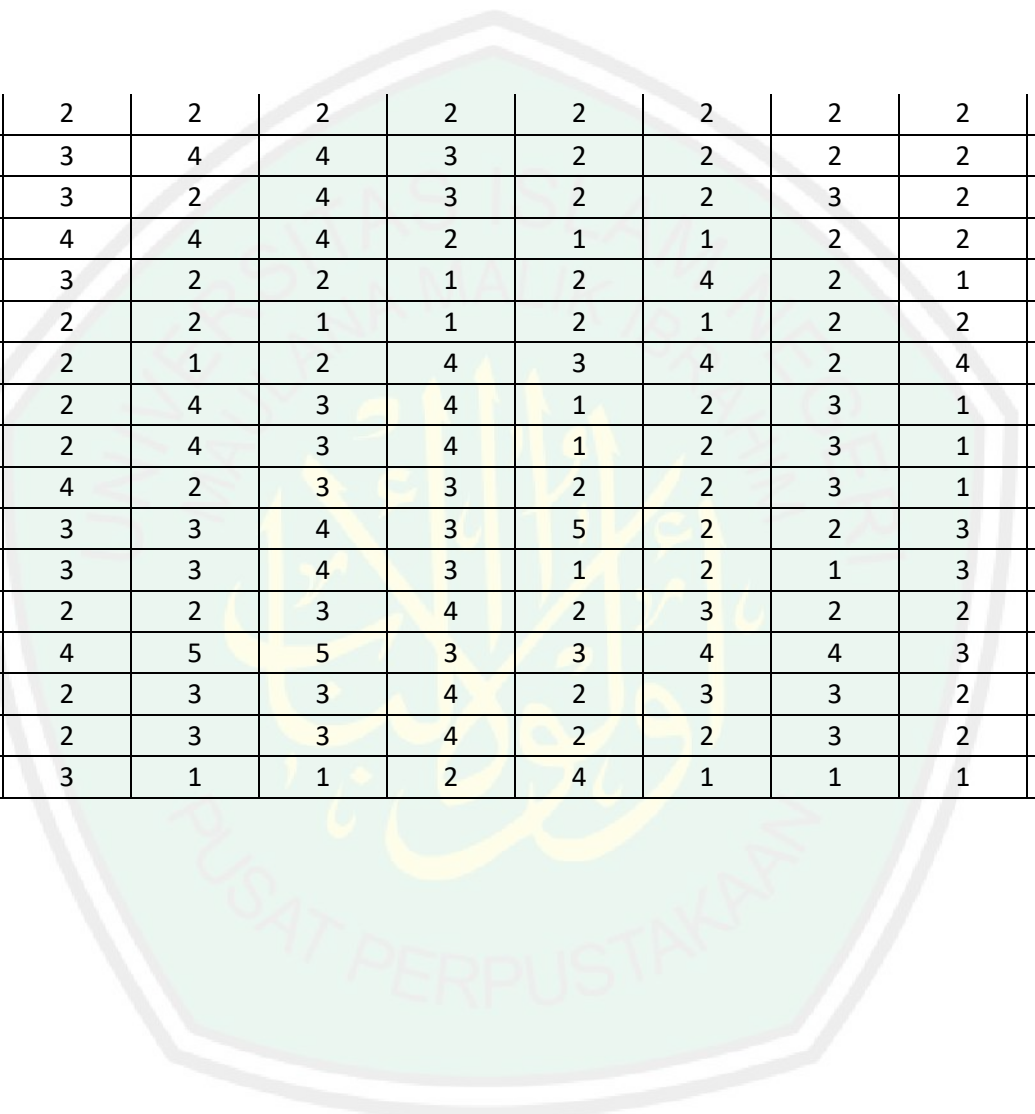
2	2	2	2	3	2	1	1
1	1	1	1	2	2	1	1
3	4	3	2	3	3	3	4
3	2	4	2	3	2	4	4
2	1	1	2	5	4	4	3
3	4	3	5	3	4	3	2
2	3	4	2	4	5	3	3
3	2	4	4	5	2	5	4
2	4	3	3	3	2	3	4
3	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	3	1	2	2
2	3	3	1	1	1	1	3
3	1	1	1	2	1	3	2
1	3	1	1	2	2	3	2
1	3	3	3	2	3	1	1
2	2	2	1	2	1	3	1
3	1	2	2	3	2	2	1



Variabel Y

y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13
1	5	1	1	2	5	2	1	2	2	2	2	3
2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
1	2	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1
1	1	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	1
1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	2
2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1
2	3	2	3	1	1	2	5	3	2	4	2	3
2	3	2	3	1	2	2	3	2	4	3	2	3
3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3
1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
3	4	2	4	3	3	1	3	3	2	3	3	3
3	1	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1
2	1	2	2	5	5	3	1	2	4	3	3	2
4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
3	1	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2
3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	4	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2
2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3
2	1	2	4	4	4	2	1	1	2	2	1	4
2	4	4	3	2	2	1	2	4	2	1	2	4
2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2
2	4	4	2	1	2	4	3	4	2	4	4	2
4	3	3	2	4	3	4	1	2	3	1	1	1
4	3	3	2	4	3	4	1	2	3	1	1	1
3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	1	1	1
3	2	4	3	3	4	3	5	2	2	3	3	2
3	2	4	3	3	4	3	1	2	1	3	3	2
2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2
1	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4
2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3
2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3
1	1	2	3	1	1	2	4	1	1	1	3	2



Variabel Z

z1	z2	z3	z4	z5	z6	z7	z8	z9	z10	z11
4	4	4	2	3	4	2	2	4	3	3
4	4	4	2	3	4	2	2	4	3	3
4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4
3	1	1	2	1	4	5	1	2	3	2
2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2
2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2
2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3
2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3
2	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3
2	4	3	3	3	4	3	4	1	4	3
1	1	2	1	2	4	4	2	4	2	4
2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1
4	2	2	2	4	2	1	1	2	4	2
2	1	2	2	4	1	2	2	1	4	2
2	3	2	1	1	3	1	1	3	1	2
3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3
3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3

3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3
4	3	2	3	2	3	5	4	3	2	5
4	5	3	4	3	2	1	4	1	4	3
3	2	4	2	3	4	2	2	3	2	4
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4
3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3
2	3	1	2	3	4	2	4	3	3	2
3	2	4	1	3	2	3	3	2	4	3
2	3	1	3	3	2	3	3	4	2	3
3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	2
3	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3
3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
3	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2
2	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1
3	1	1	5	1	3	2	1	4	2	4

Lampiran 3: Validitas dan Reliabilitas

		Correlations											
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x Total
x1	Pearson Correlation	1	-,043	-,065	,090	,209	,438**	,237	,181	,103	,079	,253	,366*
	Sig. (2-tailed)		,794	,689	,579	,195	,005	,142	,263	,526	,627	,115	,020
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x2	Pearson Correlation	-,043	1	,511**	,413**	,045	-,079	,036	,266	,041	,192	,151	,480**
	Sig. (2-tailed)	,794		,001	,008	,783	,626	,823	,097	,802	,236	,352	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x3	Pearson Correlation	-,065	,511**	1	,831**	,452**	-,005	,196	-,005	,159	,322*	,433**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,689	,001		,000	,003	,975	,226	,973	,328	,042	,005	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x4	Pearson Correlation	,090	,413**	,831**	1	,420**	,131	,239	,033	,252	,330*	,572**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,579	,008	,000		,007	,419	,137	,841	,117	,038	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x5	Pearson Correlation	,209	,045	,452**	,420**	1	,165	,098	,055	,302	,277	,444**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,195	,783	,003	,007		,309	,547	,734	,058	,084	,004	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x6	Pearson Correlation	,438**	-,079	-,005	,131	,165	1	-,090	,080	,002	,367*	,399*	,381*
	Sig. (2-tailed)	,005	,626	,975	,419	,309		,582	,622	,990	,020	,011	,015
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x7	Pearson Correlation	,237	,036	,196	,239	,098	-,090	1	,199	,367*	-,172	,048	,314*
	Sig. (2-tailed)												
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

	Sig. (2-tailed)	,142	,823	,226	,137	,547	,582		,219	,020	,289	,770	,049
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x8	Pearson Correlation	,181	,266	-,005	,033	,055	,080	,199	1	,321*	,247	,012	,349*
	Sig. (2-tailed)	,263	,097	,973	,841	,734	,622	,219		,044	,124	,941	,027
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x9	Pearson Correlation	,103	,041	,159	,252	,302	,002	,367*	,321*	1	,307	,252	,481**
	Sig. (2-tailed)	,526	,802	,328	,117	,058	,990	,020	,044		,054	,117	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x10	Pearson Correlation	,079	,192	,322*	,330*	,277	,367*	-,172	,247	,307	1	,429**	,594**
	Sig. (2-tailed)	,627	,236	,042	,038	,084	,020	,289	,124	,054		,006	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x11	Pearson Correlation	,253	,151	,433**	,572**	,444**	,399*	,048	,012	,252	,429**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,115	,352	,005	,000	,004	,011	,770	,941	,117	,006		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x Total	Pearson Correlation	,366*	,480**	,724**	,790**	,607**	,381*	,314*	,349*	,481**	,594**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,002	,000	,000	,000	,015	,049	,027	,002	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

x2.8	Pearson Correlation	,234	,230	,480**	,407**	,338*	,184	,524**	1	,723**
	Sig. (2-tailed)	,147	,154	,002	,009	,033	,255	,001		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
x total	Pearson Correlation	,451**	,520**	,567**	,644**	,615**	,560**	,675**	,723**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

y6	Pearson Correlation	,130	,060	,151	,197	,612**	1	,369*	-,119	,239	,424**	,222	,061	,323*	,528**
	Sig. (2-tailed)	,424	,715	,351	,222	,000		,019	,465	,137	,006	,169	,707	,042	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y7	Pearson Correlation	,385*	-,094	,421**	-,112	,481**	,369*	1	,022	,408**	,363*	,272	,224	,013	,518**
	Sig. (2-tailed)	,014	,565	,007	,490	,002	,019		,893	,009	,021	,089	,164	,936	,001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y8	Pearson Correlation	,050	,123	,221	,284	-,157	-,119	,022	1	,374*	,172	,499**	,474**	,255	,420**
	Sig. (2-tailed)	,759	,449	,171	,076	,333	,465	,893		,017	,288	,001	,002	,113	,007
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y9	Pearson Correlation	,338*	,462**	,515**	,238	,330*	,239	,408**	,374*	1	,467**	,612**	,501**	,498**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,033	,003	,001	,139	,037	,137	,009	,017		,002	,000	,001	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y10	Pearson Correlation	,370*	,304	,170	,282	,531**	,424**	,363*	,172	,467**	1	,318*	,254	,357*	,692**
	Sig. (2-tailed)	,019	,056	,296	,078	,000	,006	,021	,288	,002		,045	,114	,024	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y11	Pearson Correlation	,221	,178	,227	,246	,214	,222	,272	,499**	,612**	,318*	1	,683**	,449**	,687**
	Sig. (2-tailed)	,170	,271	,159	,126	,184	,169	,089	,001	,000	,045		,000	,004	,000

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y12	Pearson Correlation	,246	,064	,329*	,082	,121	,061	,224	,474**	,501**	,254	,683**	1	,254	,566**
	Sig. (2-tailed)	,125	,693	,038	,613	,458	,707	,164	,002	,001	,114	,000		,114	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
y13	Pearson Correlation	-,098	,280	-,030	,485**	,257	,323*	,013	,255	,498**	,357*	,449**	,254	1	,548**
	Sig. (2-tailed)	,546	,080	,855	,001	,109	,042	,936	,113	,001	,024	,004	,114		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
total	Pearson Correlation	,522**	,413**	,556**	,466**	,594**	,528**	,518**	,420**	,811**	,692**	,687**	,566**	,548**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,008	,000	,002	,000	,000	,001	,007	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

z8	Pearson Correlation	-,154	,453**	,095	,245	,334*	,071	,309	1	-,098	,542**	,344*	,552**
	Sig. (2-tailed)	,342	,003	,561	,127	,035	,663	,053		,546	,000	,030	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
z9	Pearson Correlation	,227	,077	,134	,082	-,012	,477**	,243	-,098	1	-,136	,472**	,430**
	Sig. (2-tailed)	,158	,637	,410	,616	,940	,002	,130	,546		,403	,002	,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
z10	Pearson Correlation	,053	,261	,272	,290	,506**	,106	,221	,542**	-,136	1	,376*	,597**
	Sig. (2-tailed)	,745	,104	,089	,069	,001	,514	,171	,000	,403		,017	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
z11	Pearson Correlation	,273	,219	,333*	,393*	,141	,370*	,583**	,344*	,472**	,376*	1	,780**
	Sig. (2-tailed)	,089	,175	,036	,012	,385	,019	,000	,030	,002	,017		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
z total	Pearson Correlation	,369*	,622**	,521**	,494**	,450**	,516**	,513**	,552**	,430**	,597**	,780**	1
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,001	,001	,004	,001	,001	,000	,006	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,760	11

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,742	8

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,812	13

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,749	11



Lampiran 4: Asumsi Klasik dan Analisis Jalur

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.63294244
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.064
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,165	3,371		,049	,961		
	Kompensasi	,198	,067	,285	2,943	,006	,746	1,340
	Komunikasi	,511	,168	,358	3,040	,004	,504	1,986
	Kepuasan Kerja	,461	,147	,409	3,136	,003	,410	2,439

a. Dependent Variable: OCB

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,865 ^a	,748	,727	5,04719	1,484

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kompensasi, Komunikasi

b. Dependent Variable: OCB

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3,501	3,226		1,085	,285
	Kompensasi	-,003	,068	-,010	-,051	,960
	Komunikasi	,216	,149	,352	1,444	,157
	Kepuasan Kerja	-,115	,135	-,237	-,853	,399

a. Dependent Variable: Abs_Res

Analisis Jalur (Path)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,390	3,747		,638	,528
	Kompensasi	,205	,067	,332	3,047	,004
	Komunikasi	,776	,138	,612	5,621	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,165	3,371		,049	,961
	Kompensasi	,198	,067	,285	2,943	,006
	Komunikasi	,511	,168	,358	3,040	,004
	Kepuasan Kerja	,461	,147	,409	3,136	,003

a. Dependent Variable: OCB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	16,672	3,701		4,505	,000
	Kompensasi	,302	,087	,490	3,464	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8,066	3,589		2,248	,030
	Komunikasi	,884	,147	,698	6,008	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	17,263	3,903		4,423	,000
	Kompensasi	,401	,092	,578	4,363	,000

a. Dependent Variable: OCB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	9,370	3,934		2,382	,022
	Komunikasi	1,024	,161	,717	6,346	,000

a. Dependent Variable: OCB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	7,457	3,300		2,259	,030
	Kepuasan Kerja	,900	,110	,799	8,187	,000

a. Dependent Variable: OCB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4,515	3,375		1,338	,189
	Kompensasi	,170	,074	,245	2,312	,026
	Kepuasan Kerja	,765	,119	,679	6,401	,000

a. Dependent Variable: OCB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4,087	3,402		1,201	,237
	Komunikasi	,444	,183	,311	2,429	,020
	Kepuasan Kerja	,655	,144	,581	4,534	,000

a. Dependent Variable: OCB

LAMPIRAN 5



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E.,M.SA
NIP : 197612102009122001
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Muhammad Hilman Asrofi
NIM : 15510132
Handphone : 082332708567
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Email : hilmanasrofi31@gmail.com
Judul Skripsi : Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap *Organizational Citizenship Beviar* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja Pada Minimarket Abimart Kota Malang

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
22%	23%	5%	4%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 28 April 2020
UP2M

Zuraidah, S.E.,M.SA
NIP 197612102009122001

PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) MELALUI KEPUASAN KERJA PADA MINIMARKET ABIMART KOTA MALANG

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	3%
2	fmi.or.id Internet Source	2%
3	blog.umy.ac.id Internet Source	2%
4	journal.stieamkop.ac.id Internet Source	2%
5	hendriwidjhaya.blogspot.com Internet Source	2%
6	blogmanajemensdm.com Internet Source	1%
7	es.slideshare.net Internet Source	1%
8	media.neliti.com Internet Source	1%