

**PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PADA  
PT. PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED  
GORONTALO**

**Oleh**  
**ALBERT GUNAWAN DEREK**  
**E2121042**

**SKRIPSI**  
untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR* KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA PATRA  
NIAGA INTEGRATED GORONTALO**

Oleh  
**ALBERT GUNAWAN DEREK**  
**E2121042**

**SKRIPSI**

Untuk Mengetahui Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dan  
Telah Disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal

Gorontalo, Mei 2025

Pembimbing I



Dr. RAHMISYARI, SE, MM  
NIDN: 0929117202

Pembimbing II



SYAMSUL, SE, M.Si  
NIDN: 0921108502

## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED GORONTALO

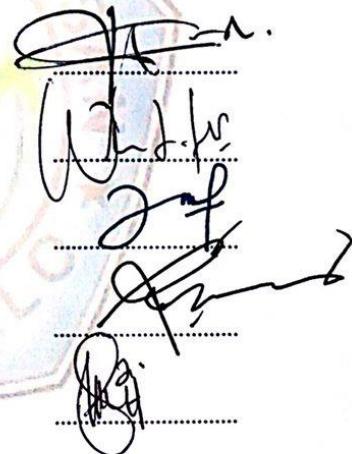
Oleh  
**ALBERT GUNAWAN DEREK**  
**E2121042**

Diperiksa Oleh Dewan Penguji Strata Satu (S1)

Universitas Ichsan Gorontalo

Gorontalo, Mei 2025

1. Dr. Musafir, SE., M.Si  
(Ketua Penguji)
2. Wiwin L. Husin, SE., M.Si  
(Anggota Penguji)
3. La Diu Samiu, SE., MM  
(Anggota Penguji)
4. Dr. Rahmisyari, SE., MM  
(Pembimbing Utama)
5. Syamsul, SE., M.Si  
(Pembimbing Pendamping)



Mengetahui



NIDN: 0928116901



NIDN: 0921108502

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ( Skripsi ) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ( Sarjana ) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini .

Gorontalo, Mei 2025  
Yang membuat pernyataan



Albert Gunawan Derek  
NIM: E2121042

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Percayalah kedapa TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada penertianmu sendiri. ( Amsal 3:5 )

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaru harapannya kepada TUHAN. ( Yeremia 17:7 )

Segalah perkara dapat kutanggung didalam Dia yang memberikan kekuatan kepadaku. ( Filipi 4:13 )

### **PERSEMBAHAN:**

1. Sang Juru Selamat Tuhan Yesus Kristus yang selalu senantiasa mengiringi langkah dan masa depan saya yang penuh harapan.
2. Kepada kedua orang tuaku ayahku tercinta Octavianus Derek dan ibuku tersayang Martin Idrus yang telah memberikan doa, dukungan, cinta dan pengorbanan yang tak ternilai. Terimakasih atas segala sayang, nasehat yang tidak hentinya kepadaku. Terimakasih buat perjuangan yang tangguh meskipun ayah dan ibu tidak pernah duduk dibangku kuliah namun mereka berhasil membuat anak pertamanya menempuh pendidikan sampai sarjana.
3. Kepada kedua adik-adikku tersayan, Andara Tessalonika Derek dan Jonatan Sabatino Derek. Terimakasih juga buat doa dan dukungan kalian yang begitu luar biasa, ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini. Dan karena kalianlah saya lebih semangat dalam menempuh sarjana.
4. Kepada kekasihku tersayang Salsabila Kasim yang selalu memberikan doa dan dukungan baik materi dan terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik buat keluh kesah hidup saya, terimakasih buat semua kebaikan dari sebelum kuliah sampai sekarang tetap bersama dan terimakasih memberikan semangat, dan selalu memberikan nasehat.

## **ABSTRACT**

**ALBERT GUNAWAN DEREK. E2121042. THE EFFECT OF WORK INVOLVEMENT AND WORK SATISFACTION ON EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AT PT PERTAMINA PATRA NIAGA TERPADU GORONTALO**

*This research aims to determine the extent to which Work Involvement (X1) and Work Satisfaction (X2) affect Organizational Citizenship Behavior (Y) at PT Pertamina Patra Niaga Terpadu Gorontalo. The research employs a quantitative approach with descriptive presentation. The population and sampling technique utilized is the census method. Data collection methods include observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data analysis method used is Path Analysis. The results of the first hypothesis test indicate that Work Involvement (X1) and Work Satisfaction (X2) simultaneously have a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (Y) at PT Pertamina Patra Niaga Terpadu Gorontalo, accounting for 52.8%. The second hypothesis test reveals that Work Involvement (X1), when assessed partially, has a positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior (Y), contributing 21.4%. Finally, the third test demonstrates that Work Satisfaction (X2) significantly and positively affects Organizational Citizenship Behavior (Y) by a contribution of 55.6%.*

**Keywords:** work involvement, work satisfaction, organizational citizenship behavior



## ABSTRAK

### **ALBERT GUNAWAN. E2121042 PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED GORONTALO.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Keterlibatan kerja secara (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan kuantitatif dengan penyajian secara deskriptif. Penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Sensus, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, waancara, kuesioner dan sokumentasi, dan Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa variabel Keterlibatan kerja secara (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo yaitu sebesar 0,528 atau 52,8%. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Keterlibatan kerja secara (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo yakni sebesar\_0.214 atau 21,4%. Hasil pengujian ketiga menunjukkan bahwa Kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo yakni sebesar 0.556 atau 55,6%.

Kata kunci: *Keterlibatan kerja secara, kepuasan kerja, Organizational Citizenship Behavior*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Tuhannya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo”**, sesuai dengan yang direncanakan. Usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat melanjutkan ketingkat skripsi di jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Pada kesempatan ini izinkan saya untuk menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Djuriko Abdussamad, M.Si, Selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo
2. Bapak Dr. Abd Gaffar La Tjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Musafir, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Selaku Penguji I (Ketua Penguji)
4. Bapak Syamsul, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus pembimbing 2
5. Ibu Dr. Rahmisyari, SE, MM. Selaku sebagai pembimbing I.
6. Ibu Wiwin L. Husin, SE., M.Si Sebagai Penguji II
7. Bapak La Diu Samiu, SE., MM Sebagai Penguji III

8. Pak Imam Rodianto selaku pimpinan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo
10. Kepada Kedua Orang tuaku yang selalu mendoakan keberhasilan studiku Dan kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi.  
Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, Mei 2025

Penulis,

Albert Gunawan Derek

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR ATAU GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.2 Kepuasan Kerja.....	17
2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .....	23
2.4 Hubungan antar Variabel .....	31
2.5 Kerangka Pemikiran.....	34
2.6 Hipotesis .....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Objek Penelitian .....	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>

<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>97</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>97</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>135</b>

## **DAFTAR GAMBAR ATAU GRAFIK**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 3.1 Analisis Jalur (Path Analysis) .....	50
Gambar 4.1 Logo PT. Pertamina Patra Niaga IT Gorontalo .....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pertamina Patra Niaga .....	71
Gambar 4.3 Hubungan Antara Variabel dan Pengaruh Langsung .....	83

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja ....	39
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Organizational Citizenship Behavior .....	40
Tabel 3.3 Daftar Pilihan Kuesioner .....	41
Tabel 3.4 Populasi Penelitian .....	41
Tabel 3.5 Koefisien Korelasi .....	43
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	73
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	74
Tabel 4.5 Kriteria Interpretasi Skor .....	75
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Keterlibatan Kerja (X1) .....	76
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja (X2) .....	77
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Organisational Citizenship Behavior (Y) .....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keterlibatan Kerja (X1) .....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja (X2) .....	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas OCB .....	82
Tabel 4.12 Koefisien Jalur, Kontribusi Parsial, Kontribusi Bersama X1 dan X2, terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.Kuesioner/Angket Penelitian .....	102
Lampiran 2. Data Ordinal dan Data Interval .....	107
Lampiran 3. Deskriptif Variabel Penelitian .....	119
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	125
Lampiran 5. Uji Hipotesis .....	131
Lampiran 6. R Tabel dan F Tabel .....	133

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan antar perusahaan di zaman kemajuan teknologi dan informasi semakin dinamis dan penuh tantangan. Keberadaan berbagai perusahaan sejenis memungkinkan melahirkan tingkat persaingan yang tinggi, sekaligus membuat perusahaan harus bertahan dan menghadapi berbagai situasi demi keberlangsungan perusahaannya. Salah satu komponen input dalam perusahaan yang dapat menjadi keunggulan perusahaan adalah sumber daya manusia. Pentingnya sumber daya manusia terlihat dari potensi yang dimiliki dan tidak dimiliki oleh komponen input lainnya.

Potensi inilah yang kemudian penting mendapatkan perhatian dan dikembangkan agar menghasilkan kekuatan yang dapat mengungguli perusahaan lainnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibuan, (2010:182) bahwa untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun dan terutama untuk menjawab tantangan masa depan, pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan merupakan kekayaan utama bagi perusahaan, karena tanpa keikutsertaan karyawan aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Oleh karena itu, perusahaan harus melaksanakan fungsinya dalam mempertahankan karyawan agar karyawan tetap bertahan dan tidak memiliki niat untuk pindah atau berhenti dan atau keluar (*turnover intention*) dari perusahaan

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting, sebab dengan tidak adanya karyawan yang professional atau kompetitif, perusahaan tidak dapat melakukan aktivitasnya secara maksimal meskipun semua peralatan modern yang diperlukan telah tersedia. Melihat sangat pentingnya peranan karyawan sebagai sumber daya manusia dalam proses produksi sehingga diharapkan karyawan akan dapat bekerja lebih produktif dan professional dengan didorong oleh rasa aman dalam melakukan segala aktivitasnya. Untuk itu perlu diperhatikan ketentuan-ketentuan yang berkenaan dengan keberadaan sumber daya manusia sebagai pekerja dalam perusahaan yang sedikit banyak menentukan tercapai tidaknya tujuan perusahaan.

Mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam perusahaan itu sangat penting, karena peranannya sangat besar dalam kemajuan perusahaan.. Jika sumber daya pemerintah baik, maka efisiensi perusahaan akan baik. Suatu organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan pekerjaan melebihi tugas yang biasa mereka kerjakan atau dengan kata lain karyawan tersebut akan memberikan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang melebihi apa yang diharapkan oleh organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkaitan dengan manifestasi seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial. Dengan kemampuan berempati karyawan bisa memahami orang lain dan lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dianut lingkungannya, sehingga muncul perilaku good citizen. Kecakapan emosi (kemampuan kerja) merupakan bagian

dari *Organizational Citizenship Behavior* yang dapat menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Menurut Organ (Musyafidah, 2018:20) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu dalam hal ini karyawan yang sangat menguntungkan untuk organisasi dan merupakan kebebasan memilih, secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal. Definisi lain menurut Fuad, Utari, & Mardi W., (2020:72) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang membangun, tetapi tidak termasuk dalam job description formal karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi, yang dilakukan atas suka rela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi.

Mewujudkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada perilaku kerja karyawan tidaklah mudah dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi. Adapun faktor tersebut adalah faktor keterlibatan kerja dan kepuasan kerja. Menurut Paryati, Praningrum, & Susetyo, (2021), keterlibatan kerja merupakan dimana karyawan yang secara mental dan emosional terlibat dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk berpartisipasi dalam pekerjaan, berkontribusi pada tujuan kelompok, dan berbagai tanggung jawab untuk mencapai tujuan tersebut. Sementara itu, menurut Paryati, Praningrum, & Susetyo, (2021), mengemukakan bahwa karyawan yang sangat terlibat mendukung jenis pekerjaan yang harus dilakukan dan sangat memperhatikan jenis pekerjaan tersebut.

Selain dari faktor keterlibatan kerja, juga terdapat faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Sebagaimana yang dikemukakan oleh Dewi, (2020:112) bahwa apabila karyawan merasa puas maka tingkat kesadaran untuk membantu rekan kerja atau melakukan pekerjaan diluar kewajiban akan semakin tinggi, hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Selain itu, menurut Handoko (2020:193) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ketika karyawan memiliki perasaan yang positif mengenai perkerjaannya maka timbul rasa untuk tetap tinggal lebih lama di dalam perusahaan. Sedangkan, menurut Pradipta & Suwandana, (2019:2418) karyawan cenderung menjadi lebih efektif dan produktif dikarenakan karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang diberikan organisasi

PT Patra Niaga diluncurkan pada tahun 2004, sebagai entitas yang fokus pada bisnis hilir minyak dan gas, setelah sebelumnya terdaftar sebagai PT Elnusa Harapan di tahun 1997. Pada tahun 2011, PT Pertamina (Persero) mulai menyelaraskan semua logo anak perusahaannya melalui Direktorat Pemasaran dan Perdagangan Pertamina. Direktorat mulai mengganti nama masing-masing logo anak perusahaan termasuk logo PT Patra Niaga dan mengubah nama perusahaan menjadi PT Pertamina Patra Niaga. Logo baru ini mencerminkan dedikasi semua tenaga kerja Patra Niaga untuk terus tumbuh dan berkembang menuju keunggulan. Sementara itu, nama perusahaan baru, Pertamina Patra Niaga, adalah kombinasi antara Pertamina dan Patra Niaga yang mewakili dua prioritas yang

selalu dituntut oleh mitra bisnis Patra Niaga, yang menuntut Patra Niaga untuk memiliki layanan yang lebih fleksibel dan lebih baik, di atas harga yang lebih kompetitif ditawarkan untuk mencerminkan ekuitas merek Patra Niaga.

Adapun fenomena pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo terkait dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagaimana indikator perilaku membantu orang lain, kesadaran diri, perilaku sportif, perilaku menghormati orang lain, Perilaku tanggung jawab yang diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara, *Pertama*, terkait perilaku membantu orang lain. Meskipun karyawan PT Pertamina Patra Niaga Gorontalo memiliki pekerjaan utama yang jelas, terdapat kecenderungan kurangnya perilaku saling membantu antara rekan kerja. Beberapa karyawan hanya fokus pada tugas individual mereka tanpa berusaha untuk memberikan bantuan kepada rekan kerja, terutama saat ada beban kerja tambahan atau ketika rekan kerja mengalami kesulitan. Misalnya, ketika salah satu rekan kerja mengalami kesulitan dalam memahami sistem baru, karyawan lain dengan sukarela meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, meskipun itu bukan bagian dari tanggung jawab utama mereka. Hal ini membantu meningkatkan efektivitas kerja dan menciptakan lingkungan yang lebih suportif

*Kedua*, kesadaran diri. Beberapa karyawan di PT Pertamina Patra Niaga Gorontalo menunjukkan kurangnya kesadaran diri terkait dengan peran mereka dalam tim atau organisasi. Mereka cenderung lebih fokus pada tugas mereka sendiri, dan seringkali tidak menyadari dampak dari perilaku mereka terhadap orang lain di tempat kerja. Misalnya karyawan secara sukarela kurang

memberikan masukan kepada manajemen terkait perbaikan layanan, yang menunjukkan keterlibatan mereka dalam pengembangan perusahaan.

*Ketiga*, perilaku sportif. Seperti menerima kritik, menghargai pendapat orang lain, dan menunjukkan sikap yang adil dalam menangani konflik, tampaknya kurang berkembang di beberapa tim di PT Pertamina Patra Niaga Gorontalo. Fenomena ini menunjukkan adanya potensi ketegangan interpersonal dan kurangnya toleransi terhadap perbedaan.

*Keempat*, perilaku menghormati orang lain. Pada sebagian karyawan, perilaku menghormati orang lain seringkali hanya diterapkan dalam interaksi formal. Namun, dalam konteks hubungan antar individu yang lebih kasual, tampak ada kecenderungan kurangnya penghormatan terhadap perbedaan pendapat atau cara kerja rekan kerja. Hal ini bisa disebabkan oleh perbedaan budaya lokal atau adanya ketegangan antar tim.

*Kelima*, Perilaku tanggung jawab. Karyawan di PT Pertamina Patra Niaga Gorontalo cenderung menunjukkan tingkat tanggung jawab yang tinggi dalam pekerjaan mereka yang bersifat formal, tetapi terkadang kurang menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas tambahan atau kegiatan organisasi di luar kewajiban mereka. Fenomena ini mengarah pada ketidakseimbangan dalam pencapaian kinerja individu dan kontribusi ekstra yang tidak selalu tercermin dalam perilaku mereka.

Fenomena terkait Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT Pertamina Patra Niaga Gorontalo menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan kerja dan kepuasan kerja karyawan memegang peranan penting dalam mempengaruhi

perilaku mereka. Karyawan yang merasa terlibat secara emosional dan profesional dengan pekerjaan mereka cenderung lebih menunjukkan perilaku membantu orang lain, salah satunya dengan memberikan dukungan lebih kepada rekan kerja tanpa mengharapkan imbalan langsung. Sebaliknya, karyawan yang mengalami keterlibatan kerja yang rendah atau merasa kurang puas dengan kondisi kerja mereka lebih cenderung untuk hanya fokus pada tugas-tugas formal yang menjadi kewajiban mereka, mengabaikan kemungkinan untuk membantu orang lain di luar peran mereka. Selain itu, kesadaran diri juga dipengaruhi oleh tingkat keterlibatan kerja, di mana karyawan yang merasa terhubung dengan tujuan organisasi dan memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan mereka lebih menyadari dampak tindakan mereka terhadap tim dan organisasi. Di sisi lain, karyawan yang merasa tidak puas atau kurang terlibat mungkin kurang memiliki kesadaran diri terhadap peran mereka dalam tim, dan ini dapat menghambat kemunculan perilaku positif lainnya seperti perilaku sportif dan tanggung jawab. Perilaku sportif, yang mencakup sikap menerima kritik konstruktif dan menyelesaikan konflik dengan adil, juga cenderung lebih kuat pada karyawan yang merasa dihargai dan puas dengan pekerjaan mereka. Demikian pula, perilaku menghormati orang lain dan tanggung jawab terhadap tugas organisasi lebih terlihat pada karyawan yang merasa kepuasan kerjanya tercapai dan merasa dihargai oleh organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh keterlibatan kerja(X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo
2. Seberapa besar pengaruh keterlibatan kerja(X1) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang besarnya pengaruh keterlibatan kerja(X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan kerja(X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

2. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan kerja(X1) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja (X2) secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang teori-teori dan ilmu manajemen di bidang manajemen sumber daya manusia (SDM), khususnya berkaitan dengan masalah yang menjadi sumber penelitian yaitu efikasi diri, kepuasan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior*

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi data dan informasi yang aktual sebagai masukan dalam upaya perkembangan dan kemajuan organisasi terutama pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

##### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapakan dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Keterlibatan Kerja**

Keterlibatan karyawan dalam pekerjaan dapat dikatakan terlibat dalam pekerjaanya jika karyawan tersebut mampu mengidentifikasi dirinya secara psikologis dan menganggap pekerjaannya penting baginya. Menurut Paryati, Praningrum, & Susetyo, (2021), keterlibatan kerja merupakan dimana karyawan yang secara mental dan emosional terlibat dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk berpartisipasi dalam pekerjaan, berkontribusi pada tujuan kelompok, dan berbagai tanggung jawab untuk mencapai tujuan tersebut. Sementara itu, menurut Paryati, Praningrum, & Susetyo, (2021), mengemukakan bahwa karyawan yang sangat terlibat mendukung jenis pekerjaan yang harus dilakukan dan sangat memperhatikan jenis pekerjaan tersebut.

Keterlibatan kerja yang tidak memadai dalam pekerjaan karyawan menyebabkan rendahnya komitmen karyawan kepada organisasi yang berakibat pada rendahnya kinerja karyawan. Karyawan yakin keterlibatannya di dalam organisasi sangat diperlukan. Situasi ini tidak dapat memuaskan keinginan karyawan akan tanggung jawab, kesuksesan, pengakuan, dan harga diri (Riza, Prohimi, & Juariyah, 2020).

Keterlibatan kerja adalah tingkat di mana karyawan ingin bekerja dan terlibat langsung dalam pekerjaan serta memfokuskan semua kemampuan mereka

pada pekerjaan. Keterlibatan kerja yang dapat menjadi indikator kunci dalam melindungi dan memenuhi tanggung jawab karyawan untuk mencapai tujuan di tempat kerja, di kantor, dan di organisasi ketika mereka melakukan pekerjaannya tidak dapat dipisahkan (Afriani, 2019).

Menurut Septiadi, Sintaasih, & Wibawa, (2020) keterlibatan dalam bekerja merupakan suatu tingkat pekerjaan yang mempengaruhi harga diri dan produktivitas karyawan. Menurut Septiadi, Sintaasih, & Wibawa, (2020) keterlibatan dalam bekerja berkaitan dengan psikologi personal yang penting untuk citra individu. Partisipasi dalam pekerjaan, karakteristik pribadi dan kerja tim, partisipasi dalam pengambilan keputusan, seberapa baik karyawan mendukung tujuan organisasi, dan sifat masalah yang dapat meningkatkan faktor sosial seperti keberhasilan dan perkembangan dalam pekerjaan. Ketika karyawan diberikan kesempatan untuk berkontribusi melalui ide dan saran dalam pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan produktivitas mereka yang bekerja dalam pengambilan keputusan yang optimal dari berbagai perspektif (Septiadi, Sintaasih, & Wibawa, 2020). Yang disebut employee engagement atau employee engagement pertama kali diidentifikasi oleh Kahn (Mahadika & Hadi, 2022), yang diciptakan untuk meningkatkan komitmen organisasi terhadap kesuksesan sebagai pemberi kerja yang menggunakan semua peluang bisnis dan berusaha menarik anggota organisasi. sebuah organisasi bagi mereka untuk mengetahui peran mereka dalam pekerjaan mereka. Dalam hal ini, orang tersebut akan menunjukkan dirinya secara fisik dan emosional dalam pekerjaannya di organisasi.

## **2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keterlibatan Karyawan**

Faktor – faktor yang mem-pengaruhi keterlibatan karyawan adalah

(Ariyati & Lelys, 2020) :

### **1. Karakteristik Pribadi**

Karakteristik pribadi penting dalam keterlibatan kerja, diantaranya meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan, kebutuhan untuk berkembang, lama kerja, dan keyakinan dalam etos kerja.

### **2. Faktor Sosial**

Faktor sosial seperti kerja tim, partisipasi pengambilan keputusan, seberapa besar karyawan mendukung tujuan organisasi, menunjukkan prestasi serta kemajuannya dalam pekerjaanya

### **3. Karakteristik Pekerjaan**

Karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan

### **4. Karakteristik Organisasi**

Faktor-faktor yang terkait tingkah laku pemimpin dan proses pengambilan keputusan berhubungan dengan keterlibatan kerja. Komitmen organisasi tinggi termasuk pengayaan pekerjaan, otonomi, kesempatan untuk mengembangkan keterampilan, dan sikap positif terhadap kelompok kerja akan memberi performa yang baik dalam pekerjaannya

Menurut Shuck (2019:90) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Kerja (Work environment). Lingkungan kerja yang mendukung seperti rasa nyaman, aman dan supportif akan mendorong terciptanya employee engagement yang tinggi dan positif. Selain itu fasilitas-fasilitas penunjang yang dimiliki organisasi akan mempermudah karyawan dalam mengoptimalkan kemampuannya dalam bekerja. Adapun lingkungan kerja yang berpengaruh terbagi menjadi dua jenis yaitu lingkungan kerja fisik (dimana semua keadaan yang berbentuk fisik diantaranya fasilitas, dan sarana prasarana yang diperuntukan karyawan) dan lingkungan kerja non-fisik (yaitu sesuatu hal berkaitan dengan hubungan kerja seperti keperdulian, kerja sama, kompensasi, asuransi).
2. Kepemimpinan (Leadership) Konsistensi pemimpin dalam membina karyawan dapat menimbulkan keterikatan karyawan, pemimpin organisasi diharapkan dapat memiliki beberapa keterampilan seperti keterampilan dalam berkomunikasi, keterampilan dalam memberikan feedback, dan keterampilan dalam mengevaluasi pekerjaan yang baik untuk para karyawan, hal tersebut dapat berdampak kepada peningkatan keterlibatan karyawan yang tinggi dan positif. Pemimpin yang diantaranya mampu menjadi sumber inspirasi, meningkatkan motivasi bekerja,komunikatif dan kreatif.
3. Tim dan hubungan kerja (Team and co-worker) Tim dan hubungan kerja mencakup jalinan hubungan karyawan dengan rekan kerja lainnya di lingkungan kerja. Dalam ruang lingkup ini, rekan kerja yang dapat memberikan dukungan serta motivasi kepada rekan lainnya akan dapat menciptakan employee engagement yang baik dan positif.

4. Pelatihan dan pengembangan karir (Training and career development) Ruang lingkup pelatihan dan pengembangan karir meliputi reward, jenjang karir, serta pengembangan diri. Pelatihan dan pengembangan karir yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat menciptakan hubungan baik yang memicu timbulnya keterlibatan karyawan yang tinggi dan positif, yang tidak hanya baik untuk organisasi tetapi baik untuk individu karyawannya.
5. Kompensasi (Compensation) Ruang lingkup kompensasi meliputi kewajiban yang harus dipenuhi perusahaan kepada karyawan. Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan dan tanggungjawabnya selama bekerja. Kompensasi meliputi gaji, tunjangan, serta fasilitas penunjang.
6. Organizational policies, procedures, structure and system (kebijaksanaan organisasi, prosedur, struktur dan sistem) Ruang lingkup kebijakan organisasi meliputi design kerja yang dibuat perusahaan untuk karyawannya. Kebijakan organisasi tersebut memuat tentang kebebasan karyawan dalam bekerja serta aturan dan tututan dalam bekerja. Kebebasan yang dimaksud adalah apakah karyawan diizinkan untuk mengekspresikan diri dalam pekerjaannya.
7. Workplace well-being (kesejahteraan kerja) Ruang lingkup kesejahteraan kerja meliputi keadaan nyaman yang dirasakan oleh karyawan ketika berada pada lingkungan kerja.

### **2.1.3 Indikator Keterlibatan Kerja**

Menurut Septiadi, Sintaasih, & Wibawa, (2020) menyatakan bahwa ada 6 indikator yang dapat digunakan dalam mengukur tinggi rendahnya keterlibatan kerja sebagai berikut:

**1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan**

Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan menunjukkan keikutsertaan dan perhatian terhadap pekerjaan.

**2. Menunjukkan pekerjaan adalah yang utama**

Individu yang mengutamakan pekerjaan akan terus berusaha yang terbaik demi pekerjaannya dan merasa bahwa pekerjaan sebagai sesuatu yang menarik dalam kehidupannya serta layak diprioritaskan.

**3. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri**

Keterlibatan kerja dapat dilihat dari perilaku seseorang mengenai pekerjaannya, dimana seseorang menganggap pekerjaan penting bagi harga diri.

**4. Keterlibatan emosional**

Keterlibatan tidak selalu terkait kegiatan fisik tetapi dapat berupa mental dan emosional.

**5. Kontribusi Motivasi**

Keterlibatan dimana keadaan manajer memotivasi orang- orang untuk memberikan distribusi.

**6. Tanggung Jawab**

Keterlibatan mendorong orang-orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok

Menurut Shuck (2019:68) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator dalam keterlibatan karyawan diantaranya sebagai berikut:

1. Vigor (Semangat) Ditandai dengan tingkatan energi yang tinggi, ketangguhan mental, berkeinginan untuk memberikan usaha terhadap pekerjaan dan juga ketahanan dalam menghadapi kesulitan. Indikator untuk dimensi ini antara lain:
  - a. Energi dan stamina yang tinggi
  - b. Kesungguhan dalam bekerja
  - c. Kegigihan dan Ketekunan
2. Dedication (Dedikasi) Ditandai oleh rasa antusias dalam bekerja, karyawan yang memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya akan menjadikan pekerjaan sebagai pengalaman yang berharga, inspirasi, dan tantangan. Indikator untuk dimensi ini antara lain:
  - a. Pengorbanan, tenaga, pikiran, dan waktu
  - b. Rasa penuh makna
  - c. Antusiasme
  - d. Kebanggaan
3. Absorption (Menyatu) Ditandai dengan perilaku karyawan yang memberikan perhatian penuh terhadap perusahaan dan serius dalam pekerjaannya. Dimana karyawan akan merasakan waktu cepat berlalu dan sulit memisahkan diri dari pekerjaannya. Indikator untuk dimensi ini antara lain:
  - a. Konsentrasi
  - b. Keseriusan
  - c. Menikmati pekerjaan

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Handoko (2019:193) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ketika karyawan memiliki perasaan yang positif mengenai perkerjannya maka timbul rasa untuk tetap tinggal lebih lama di dalam perusahaan. Faktor kepuasan kerja juga menjadi sorotan penting yang harus dipenuhi. Seorang karyawan pasti ingin memiliki kepuasan dalam pekerjannya akan tetapi terkadang kepuasannya tidak dapat terpenuhi. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka karyawan tersebut akan bekerja dengan semaksimal mungkin.

Menurut Pradipta & Suwandana, (2019:2418) karyawan cenderung menjadi lebih efektif dan produktif dikarenakan karyawan merasa puas dengan hasil kerja yang diberikan organisasi. Karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka rasa senang pun akan datang, sehingga akan menimbulkan rasa aman dan nyaman dalam bekerja. Sedangkan, menurut Rivai (2019:146) kepuasan kerja adalah evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Robbins (Aprillia, 2020:20) menerangkan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

kerja seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja.

Kepuasan kerja adalah kumpulan dari berbagai macam perasaan dan kepercayaan orang terhadap pekerjaannya pada saat itu. Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat penting sehingga dapat berpengaruh terhadap perilaku karyawan di perusahaan tersebut yang akhirnya dapat menyebabkan tingkat karyawan keluar yang tinggi (Nurisman, 2020:30). Kepuasan kerja adalah sikap individu tentang pekerjaan mereka. Sifat sikap kepuasan kerja menyiratkan bahwa seseorang akan cenderung untuk tetap tinggal apabila pekerjaan tersebut memuaskan dan akan keluar apabila pekerjaan tersebut tidak memuaskan (Edwin, 2019:4).

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja akan menyebabkan kondisi kerja yang baik, dengan kondisi kerja yang baik akan mendorong karyawan memaksimalkan segala kemampuannya untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat mencapai tujuan individu ataupun organisasi

### **2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari 4 faktor (Nurisman, 2020:31-31) yaitu:

a. Kepribadian (*personality*)

merupakan suatu sifat dasar seseorang terhadap perasaan, pemikiran dan bertingkah laku, sifat-sifat tersebut merupakan penentu bagaimana orang berfikir dan merasakan terhadap pekerjaannya atau terhadap kepuasan kerjanya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dapat ditentukan oleh kepribadian karyawannya yang mana hal tersebut tidak dapat dirubah dengan cepat sehingga dibutuhkan peran serta atasan atau manager dalam mempengaruhinya.

b. Nilai-Nilai (Values)

*Values* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja sebab *value* mencerminkan keyakinan karyawan untuk mencapai hasil dari pekerjaannya dan bagaimana karyawan harus bertingkah laku dalam bekerja.

c. Situasi Kerja (*The Work Situation*)

Merupakan sumber yang terpenting untuk mencapai Kepuasan Kerja. Situasi kerja dapat diartikan sebagai bagaimana seseorang mengerjakan tugasnya (ketertarikan akan pekerjaan atau bosan terhadap pekerjaan), bagaimana mereka berinteraksi dengan *customer*, bawahan atau atasan, lingkungan sekitar tempat orang tersebut bekerja (kebisingan, keramaian dan suhu), bagaimana organisasi memperlakukan karyawannya dalam hal keamanan dalam bekerja (*job security*) yg diberikan, keadilan dalam pemberian gaji dan benefit

d. Pengaruh Sosial (*social influence*)

faktor terakhir yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah pengaruh sosial berupa pengaruh individu atau kelompok terhadap sikap dan perilaku seseorang. Rekan kerja, kelompok tempat orang tersebut berasal, budaya di tempat mereka tumbuh besar dan tempat mereka hidup merupakan hal-hal yang berpengaruh terhadap tingkatan kepuasan kerja karyawan

Menurut Edy Sutrisno (2019, P.77), faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja adalah:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang Kepuasan Kerja, baik bagi karyawan. keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan saat kerja.
3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan Kepuasan Kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan Manajemen Perusahaan dan Manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini yang menentukan Kepuasan Kerja karyawan.
5. Pengawasan Sekaligus atasanya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan Turn Over.

6. Faktor instrisik dari pekerjaan Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas atau tidak puas dalam bekerja.
9. Komunikasi Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasannya untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (Lisdayanti, 2021:32) terdapat 6 (enam) indikator yang dapat digunakan mengukur kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Pekerjaan itu Sendiri

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, di mana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

b. Gaji atau Imbalan yang Dirasakan Adil

Gaji dipersepsikan adil jika didasarkan pada tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerja tertentu maka akan menimbulkan kepuasan kerja.

c. Adanya Kesempatan Promosi

Kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh adanya kemungkinan seseorang untuk maju dalam organisasi tersebut.

d. Pengawasan yang Wajar

Atasan yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja menyangkut cara-cara atasan dalam memperlakukan bawahannya.

e. Rekan Kerja

Pada umumnya, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan pada anggota individu.

f. Kondisi Kerja

Bekerja dalam kondisi kerja yang tidak menyenangkan akan menimbulkan keengangan untuk bekerja. Dalam hal ini, perusahaan harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik agar memuaskan karyawannya

Menurut Hasibuan (2019) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu:

1. Menyenangi pekerjaanya, yaitu seseorang menyenangi pekerjaanya karena ia bisa mengerjakanya
2. Mencintai pekerjaanya

3. Moral kerja, yaitu kesepakatan batinlah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekolompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan
4. Kedisiplinan, yaitu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketiaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban
5. Prestasi kerja, yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

## **2.3 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

### **2.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Menurut Robbins (2022) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela di luar aturan formal kerja dan akan menghasilkan fungsi efektif sebuah organisasi. Sedangkan menurut Wirawan (Rani, 2018:113) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku sukarela dari seorang karyawan di tempat kerjanya yang dilakukan secara bebas di luar dari syarat-syarat pekerjaan karyawan dan dari aturan organisasi, sehingga tidak adanya sistem penghargaan maupun imbalan, dimana jika dilaksanakan oleh karyawan dapat meningkatkan fungsi dari organisasi.

Sementara itu Colquitt et.al (Cipta, 2017:16) mendefinisikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai perilaku sukarela karyawan yang mungkin ataupun tidak dihargai tetapi memberi kontribusi kepada organisasi dengan meningkatkan kualitas dalam pekerjaan yang terjadi. Menurut

Elizabeth (Nurafiah, 2019: 219-220) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu tindakan sukarela yang terlihat dan dapat diamati. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan suatu perilaku. Oleh karena itu, kenyataannya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didasarkan pada sebab / nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku tidak mencerminkan keinginan yang sebenarnya. Tidak selalu mudah untuk mengetahui nilai-nilai karyawan. Oleh karena itu, praktik manajemen pragmatis dalam organisasi seringkali difokuskan pada hal-hal yang dapat diamati, yaitu perilaku mereka. Pembentukan perilaku sering kali didasarkan pada penghargaan dan hukuman eksternal.

Sedangkan Newstrom (Nurafiah, 2019:220) berpendapat bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku secara bebas yang hanya tidak sekedar panggilan tugas yang mampu meningkatkan kinerja organisasi, akan tetapi dilakukan secara spontanitas, bersifat sukarela, yang memiliki hasil yang membangun, berguna terhadap orang lain dan organisasi. Selanjutnya, pengertian lain dijelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan-tindakan dari individu yang secara bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian imbalan dan efektif dalam mempromosikan organisasi(Nurafiah, 2019: 220).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disintesiskan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan tindakan individu yang dilakukan sukarela dan bukan tindakan yang terpaksa yang tetap mengedepankan kepentingan organisasi, hal ini dikarenakan hasil dari perilaku yang merupakan

wujud kepuasan karyawan dari kinerja yang dihasilkan, tidak diperintah secara formal, dan tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward*.

### **2.3.2 Faktor yang mempengaruhi *Organizational citizenship behavior (OCB)***

Robbins (Sukanto & Gilang, 2020:65-66 )berpendapat terdapat beberapa hal yang mempengaruhi perilaku *Organizational citizenship behavior (OCB)* yakni diantaranya:

#### **1. Kepuasan kerja karyawan**

Kepuasan karyawan sering dilihat sebagai penentu peran tambahan yang dimainkan oleh Organizational Citizenship (OCB). Mereka akan berbicara secara positif tentang organisasi yang mereka pegang untuk karyawan yang secara positif puas dan merasa nyaman dengan organisasi tersebut.

#### **2. Iklim organisasi yang positif**

Artinya, karyawan tersebut merasa seolah-olah dia melakukan tugas yang lebih tinggi daripada yang diatur dalam pernyataan karyawan. Karyawan seperti itu mendukung tujuan organisasi apa pun saat dibutuhkan oleh orang-orang berpangkat tinggi dan dalam olahraga dengan penuh percaya diri. Pastikan sebanyak mungkin karyawan tersebut diperlakukan secara adil oleh organisasi atau organisasi di tempat kerja.

#### **3. Kepribadian dan suasana hati (*mood*)**

Kepribadian dan suasana hati memengaruhi munculnya *Organizational citizenship behavior (OCB)* dalam pengaturan individu dan kelompok. Disadari atau tidak, untuk membantu kolega kita yang lain, sangatlah lemah untuk memengaruhi suasana hati seseorang.

#### 4. Komitmen organisasi

Komitmen organisasi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku Organizational Citizenship. Karyawan yang bertanggung jawab secara organisasi tidak hanya melakukan tugas wajib, tetapi juga melakukan tugas sukarela atau aktivitas lain yang diklasifikasikan sebagai upaya tambahan.

#### 5. Persepsi terhadap dukungan organisasi

Konsep dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap organisasi. Hal tersebut dirasakan jika karyawan merasa didukung oleh organisasi dalam menjalankan tugasnya. Ini akan merespons secara positif dan mengurangi ketegangan dalam hubungan dengan terlibat dalam *Organizational citizenship behavior* (OCB)

#### 6. Masa kerja

dianggap mempengaruhi karakter *Organizational citizenship behavior* (OCB) seseorang. Masa kerja ini dapat digunakan sebagai tolak ukur atau alat ukur investasi karyawan saat berada di suatu organisasi atau organisasi.

#### 7. Jenis kelamin

Jenis kelamin, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku *Organizational citizenship behavior*. Diketahui bahwa dalam dunia bisnis, wanita yang memiliki hubungan yang kuat dengan pacar mereka lebih cenderung ingin membantu wanita lain daripada lawan jenis.

## 8. Usia

Karyawan akan lebih fleksibel dan mudah dalam mengatur kebutuhan pribadi dan organisasi. Orang yang lebih tua lebih cenderung menangani kebutuhan organisasi dengan kebutuhan pribadi

Menurut Rohayati (2019) faktor yang dapat mempengaruhi Organization Citizenship Behavior yaitu :

1. Budaya dan iklim organisasi iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam job description, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.
2. Keperibadian dan suasana hati Kepribadian dan suasana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual. kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional persepsi terhadap dukungan organisasional (Perceived Organizational Support / POS) dapat menjadi prediktor Organizational citizenship behavior (OCB). 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 interaksi atasan-bawahan. Kualitas interaksi atasan bawahan juga diyakini sebagai predictor Organizational citizenship behavior (OCB). interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja karyawan.
5. Masa kerja Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja di sebuah organisasi, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya.
6. Jenis kelamin Ada perbedaan persepsi terhadap OCB antara pria dan wanita, dimana wanita menganggap OCB merupakan bagian dari perilaku in-role mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan dan aktivitasaktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka

### **2.3.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat diukur dengan melihat perilaku karyawan dalam organisasi, dimana indikator dalam penelitian ini

mengambil sebagaimana yang dikemukakan oleh Luthans (Sukanto & Gilang, 2020:67-68 ), yaitu:

1. Perilaku membantu orang lain (*Altruism*)

Perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai seorang karyawan yang lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri. Misalnya, karyawan membantu pekerjaan rekan kerja lainnya yang sedang tidak enak badan.

2. Kesadaran diri (*Conscientiousness*)

Perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk meningkatkan kinerjanya dengan berbagai cara. Perilaku-perilaku bebas ekstra peran yang melampaui persyaratan tugas-tugas, pekerjaan dan etika pekerjaan.

3. Perilaku sportif (*Sportmanship*)

Perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan berupa toleransi untuk bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun.

4. Perilaku menghormati orang lain (*Courtesy*)

Perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk mencegah terjadinya permasalahan dalam organisasi baik karena adanya provokasi dari luar organisasi maupun dari individu didalam organisasi. Misalnya, memberikan peringatan kepada rekan kerja maupun organisasi.

5. Perilaku tanggung jawab (*Civic Virtue*).

Perilaku yang dilakukan oleh individu secara sukarela dalam peranannya sebagai karyawan untuk berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah-masalah organisasi demi kelangsungan organisasi.

Menurut Aprianti (2019) Dimensi Organizational citizenship behavior yang dapat mengukur gaya Organizational citizenship behavior adalah :

1. Altruisme (sikap menolong). Sikap ini ditunjukkan dengan menolong orang lain yang dalam hal ini adalah rekan kerja. Altruism merupakan perilaku membantu atau menolong orang lain serta mengantikan tugas orang lain. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan altruism yaitu: kesediaan karyawan untuk mengantikan tugas karyawan lain. Kesediaan karyawan untuk membantu karyawan lain yang kesulitan.
2. Conscientiousness (patuh terhadap aturan). Perilaku yang ditunjukkan karyawan dengan memenuhi persyaratan yang diajukan oleh organisasi. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan conscientiousness yaitu: Kepatuhan karyawan terhadap semua peraturan dan Sikap tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaan
3. Sportmanship (sikap sportif dan positif). Kesediaan karyawan dalam memberikan toleransi kepada karyawan lain yang mengeluh. Perilaku ini ditunjukkan dengan sikap sportif dan positif dalam melaksanakan tugas. Item dalam penelitian yang digunakan terkait dengan sportmanship yaitu: karyawan tidak pernah mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan dan Kepercayaan karyawan terhadap pimpinan

## **2.4 Hubungan antar Variabel**

### **2.4.1 Hubungan Keterlibatan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior**

Keterlibatan kerja (job involvement) merupakan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi diri dengan pekerjaannya dan menganggapnya sebagai bagian penting dalam hidupnya. Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja tinggi cenderung memiliki tingkat dedikasi yang lebih besar, merasa lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya, serta lebih termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut penelitian terbaru oleh Siregar dan Sihombing (2022), keterlibatan kerja yang tinggi berkorelasi positif dengan berbagai aspek perilaku kerja yang menguntungkan organisasi, termasuk Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mengacu pada perilaku sukarela karyawan yang tidak diwajibkan secara formal tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi, seperti membantu rekan kerja, menaati aturan tanpa paksaan, dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006). Studi oleh Rahman dan Lubis (2023) dalam Jurnal Manajemen dan Organisasi menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap OCB dengan koefisien korelasi sebesar 0,57 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja seseorang, semakin besar kecenderungannya untuk menunjukkan perilaku OCB di tempat kerja.

Hubungan positif antara keterlibatan kerja dan OCB dapat dijelaskan melalui teori keterikatan kerja dan komitmen organisasi. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka bermakna, mereka akan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara sukarela demi keberlangsungan organisasi. Studi oleh Santoso et al. (2021) dalam Indonesian Journal of Business and Management menemukan bahwa karyawan yang memiliki keterlibatan kerja tinggi lebih sering membantu rekan kerja tanpa diminta serta lebih proaktif dalam menyelesaikan masalah di tempat kerja.

Berdasarkan penelitian terbaru, keterlibatan kerja dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan OCB, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan karyawan, seperti memberikan apresiasi, menciptakan budaya kerja yang inklusif, dan menyediakan peluang pengembangan karier. Dengan meningkatkan keterlibatan kerja, organisasi tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas tetapi juga membangun budaya kerja yang lebih positif dan kolaboratif.

#### 2.4.2 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior

Kepuasan kerja merupakan faktor psikologis yang mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, termasuk aspek-aspek seperti gaji, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta peluang pengembangan karier (Locke, 1976). Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi,

sehingga mereka cenderung menunjukkan perilaku positif di tempat kerja. Salah satu bentuk perilaku yang muncul akibat kepuasan kerja adalah Organizational Citizenship Behavior (OCB), yaitu perilaku sukarela yang tidak diwajibkan tetapi berkontribusi terhadap efektivitas organisasi (Organ, 1988).

Teori Social Exchange Theory (Blau, 1964) menjelaskan bahwa ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung membalaunya dengan perilaku yang menguntungkan organisasi, seperti OCB. Mereka lebih bersedia membantu rekan kerja, menaati aturan dengan sukarela, dan menunjukkan komitmen yang lebih besar terhadap tujuan organisasi. Studi oleh Rahman dan Lubis (2023) dalam Jurnal Manajemen dan Organisasi menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap OCB, dengan korelasi sebesar 0,62 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja seseorang, semakin besar kemungkinan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB.

Selain itu, teori Job Satisfaction-OCB Model oleh Organ dan Ryan (1995) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja meningkatkan OCB melalui peningkatan afeksi positif. Ketika karyawan merasa dihargai dan puas dengan lingkungan kerja, mereka cenderung lebih bersemangat untuk berkontribusi lebih dari yang diwajibkan. Studi terbaru oleh Santoso et al. (2022) dalam Indonesian Journal of Business and Management menemukan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi lebih sering

membantu rekan kerja, proaktif dalam menyelesaikan tugas tambahan, dan memiliki kesadaran yang lebih besar terhadap kepentingan organisasi.

Berdasarkan penelitian dan teori yang ada, hubungan antara kepuasan kerja dan OCB sangat kuat dan positif. Oleh karena itu, organisasi harus berupaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memberikan penghargaan yang adil, serta memberikan peluang pengembangan karier. Dengan meningkatkan kepuasan kerja, organisasi tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas tetapi juga mendorong budaya kerja yang lebih harmonis dan kolaboratif.

## **2.5 Kerangka Pemikiran**

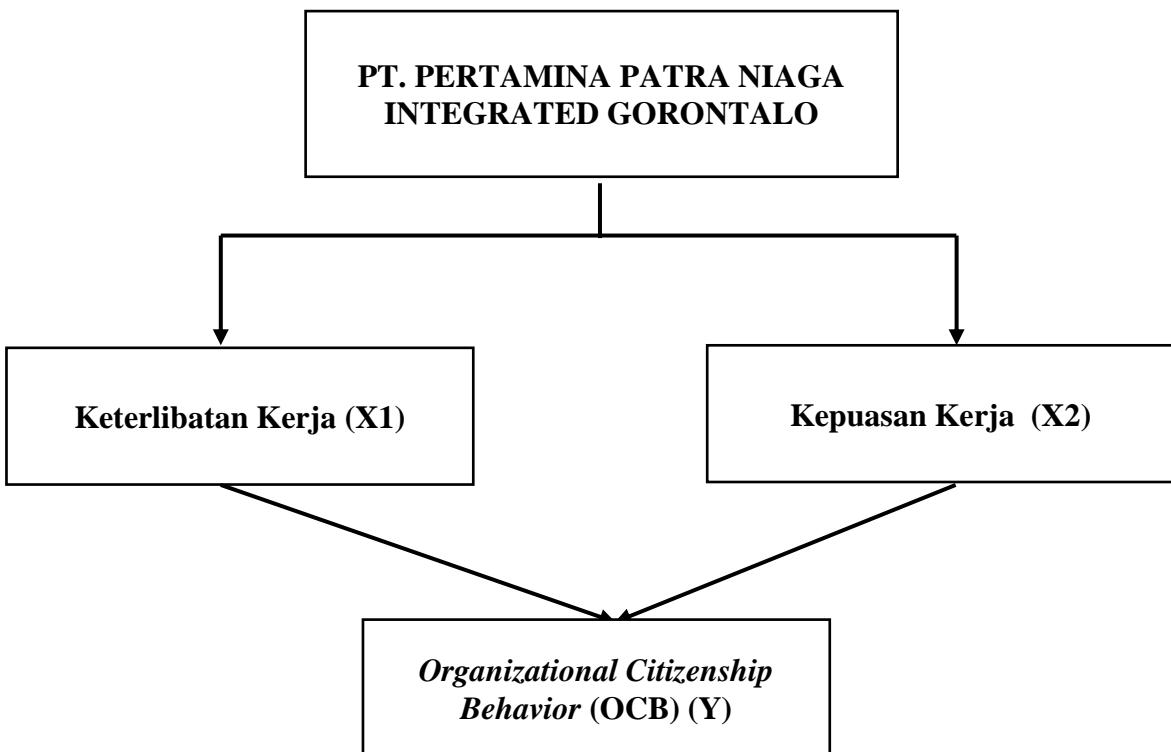
Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo. Keterlibatan kerja didefinisikan sebagai sejauh mana karyawan bersemangat dan berkomitmen terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja tinggi cenderung lebih termotivasi, antusias, dan berupaya maksimal dalam tugas mereka. Dalam konteks ini, keterlibatan kerja diharapkan memiliki dampak positif terhadap OCB, yaitu perilaku sukarela karyawan yang melebihi ekspektasi dan berkontribusi pada efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Selain keterlibatan kerja, kepuasan kerja juga dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi OCB. Kepuasan kerja merujuk pada perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja mereka. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung menunjukkan sikap dan perilaku yang lebih

positif, termasuk OCB. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan mereka akan lebih mungkin untuk berpartisipasi dalam perilaku yang mendukung rekan kerja dan organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, kepuasan kerja diharapkan dapat meningkatkan tingkat OCB di kalangan karyawan.

Dalam kerangka pemikiran ini, keterlibatan kerja dan kepuasan kerja berperan sebagai variabel independen yang mempengaruhi OCB sebagai variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana keterlibatan kerja dan kepuasan kerja dapat mendorong perilaku positif di tempat kerja. Dengan menganalisis hubungan antara variabel-variabel ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi manajemen PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya dapat memperkuat OCB dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan tinjauan pusatka dan penelitian terdahulu di atas, maka disajikan kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, kajian pustaka dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterlibatan kerja secara (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo
2. Keterlibatan kerja secara (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

3. Kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Sebagaimana telah di jelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penilitian adalah pengaruh keterlibatan kerja (X1) dan Kepuasan kerja (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Pengujian hipotesis hubungan kausal dilakukan dengan menggunakan metode survei. Pengumpulan data pokok atau utama menggunakan kuesioner yang diambil dari sampel yang telah ditarik dari jumlah populasi. Menurut Sugiyono (2021:68) metode survei merupakan suatu pendekatan penelitian yang dilakukan pada suatu populasi, akan tetapi data yang diteliti merupakan data sampel dari populasi.

Menggunakan jenis data kauntitatif dan data kualitatif, dimana data kuantitatif adalah data yang berupa bilangan angka yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dengan menggunakan skala ikert yang disebarluaskan kepada responden. Sedangkan, data kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan tetapi berupa ciri – ciri, sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adaah kondisi perusahaan atau sejarah perusahaan

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Dalam penelitian terdapat dua jenis variabel yang terdiri dari :

1. Variabel bebas (Independent) yaitu keterlibatan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2)
2. Variabel tidak bebas (Dependent) yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y).

Variabel diatas dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel keterlibatan kerja dan kepuasan kerja**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Keterlibatan Kerja (X1)	mengukur tinggi rendahnya keterlibatan kerja	1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan 2. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri 3. Keterlibatan mental atau emosional 4. Kontribusi Motivasi 5. Tanggung Jawab	Ordinal
Kepuasan Kerja (X2)	Mengukur kepuasan kerja	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji atau imbalan 3. Adanya kesempatan promosi 4. Pengawasan 5. Rekan kerja 6. Kondisi kerja	Ordinal

Sumber

Variabel X1 : Septiadi, Sintaasih, & Wibawa, 2020

Variabel X2 : Lisdayanti, (2021:32)

**Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel *Organizational Citizenship Behavior***

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (Y)	diukur dengan melihat perilaku karyawan dalam organisasi,	1. Perilaku membantu orang lain 2. Kesadaran diri 3. Perilaku sportif 4. Perilaku menghormati orang lain 5. Perilaku tanggung jawab	Ordinal

Sumber Variabel Y : Luthans (Sukanto & Gilang, 2020:67-68 )

Tahapan yang dilakukan terhadap variabel yang digunakan, baik itu variabel dependen maupun independen dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk variabel Keterlibatan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), akan diukur dengan menggunakan instrumen kuesioner yang menggunakan skala likert (*likert's type item*).
2. Hasil jawaban dari responden untuk setiap peryataan diukur dengan menggunakan skal likert yang mempunyai grade dari kecil sampai besar, biasanya dari 1 – 5.
3. Kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 pilihan (*option*), setiap pilihan akan di berikan bobot yang berbeda seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3 Daftar Pilihan Kuesioner**

PILIHAN	BOBOT
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negativ)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negativ)	1

### **3.2.3 Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan obyek akan diteliti, dimana dalam hal ini adalah aktivitas atau peristiwa yang terjadi. Menurut Sugiyono (2021:61) mengemukakan bahwa “Populasi merupakan suatu wilayah yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo sebanyak 134 orang, sebagaimana pada tabel berikut:

**Tabel 3.4 Populasi Penelitian**

NO.	JABATAN	JUMLAH
1.	Manager IT Gorontalo	1
2.	Supervisor Receiving, Storage & Distribution	1
3.	Junior Supervisor Fuel Receiving & Storage	2

4.	Junior Supervisor Distribution	1
5.	Supervisor HSSE	1
6.	Supervisor Sales Services & General Affairs	1
7.	Supervisor Maintenance Planning & Services	1
8.	Teknik	2
9.	HSSE	2
10.	SSGA Administari	2
11.	Penerimaan & Penimbunan	2
12.	Distribusi	3
13.	Security	12
14.	Driver	3
15.	Marine	15
16.	Retail	5
17.	Medical	2
18.	Elnusa Petrofin	8
19.	Awak Mobil Tangki	55
20.	Patrajasa	10
<b>Total</b>		<b>134</b>

Sumber: Kantor PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, 2024

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono, 2021:62).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*, yaitu sesuatu cara pengambilan sample yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Dalam hal ini, sampel yang dimaksud adalah sebagian konsumen. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode formulasi Slovin (Husein, 2004;87) sehingga sampel dalam penelitian ini dapat diperoleh berdasarkan formulasi :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10% atau 0,1.

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel minimal yang harus diperoleh adalah :

134

$$n = \frac{134}{1 + 134 (0.1)^2} = 57.2 \text{ dibulatkan menjadi } 57$$

Berdasarkan model Slovin di atas, maka diperoleh jumlah sampel yang diambil sebagai responden yakni 57 karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

### **3.2.4 Jenis dan sumber data**

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data perlu di kelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

#### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Kuantitatif adalah data berupa bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
- 2) Data kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan tetapi berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adalah kondisi tempat penelitian.

#### **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebarluasan kuesioner kepada responden.
- 2) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah.

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang di gunakan penulis dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan untuk data berupa keterangan-keterangan dan informasi dimana yang menjadi sasaran interview adalah karyawan
3. Kuesioner, di lakukan dengan menyebarluaskan seperangkat daftar pertanyaan/pernyataan tertulis kepada responden, dalam hal ini karyawan.
4. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah ilmiah, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang penelitian.

### **3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian**

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mengkomunikasikan dan menghasilkan berbagai tanggapan dari responden. Untuk mendapatkan informasi yang baik yang mendekati kenyataan (tujuan), perlu diketahui bahwa suatu alat ukur itu akurat dan dapat diandalkan. Dan jika alat tersebut benar atau salah maka sebelum menggunakan alat tersebut harus dilakukan pengujian keakuratan dan keandalannya agar dapat digunakan dan akan diperoleh hasil yang bermanfaat.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas alat dengan menguji validitas struktur (desain struktur), dapat digunakan dengan pendapat ahli (expert decision), setelah pembuatan alat bersama ahli dengan menanyakan pendapatnya atas materi yang disusun. Hal ini sependapat dengan Sugiyono (2021: 19) yang menyatakan bahwa “Setelah selesai pengujian konstruksi dari ahlinya, pengujian peralatan akan dilanjutkan. Peralatan yang disetujui oleh para ahli telah diuji pada model. Untuk mengangkut populasi. Setelah itu, daftar diurutkan dan disortir, uji validasi dapat dilakukan dengan menganalisis komponen, yaitu dengan menghubungkan akun alat musik.”

Uji validasi dilakukan dengan menghitung setiap pernyataan dan skor total untuk setiap variabel. Juga, dengan memberikan terjemahan perkalian keseluruhan. Untuk pengujian validitas peneliti dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh *Pearson* yang di kenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n. \sum X^2\}. \{n. \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Angka korelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel X

Y = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = Jumlah responden

XY = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Dalam hasil analisis item teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan”. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan “Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum dianggap valid adalah  $r = 0,3$ ”. Jika korelasi antara butir dengan skor total  $< 0,3$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, sebaliknya jika korelasi antara butir dengan skor total  $> 0,3$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid.

Teknik korelasi dari hasil analisis item menentukan validitas item ini yang merupakan metode yang paling banyak digunakan hingga saat ini. Selain itu, saat menjelaskan koefisien korelasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kriteria (nilai total) dan korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa sifat-sifat ini juga sangat penting. Artinya syarat minimum dianggap valid  $r = 0,3$  ". Jika korelasi antara item dan skor total  $< 0,3$ , maka item alat analisis dianggap tidak valid, selain itu jika sambungan antara item dan skor total  $> 0,3$  maka dianggap valid. Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Koefisien Korelasi**

<b>R</b>	<b>Keterangan</b>
0,800 - 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat
0,600 - 0,799	Tinggi / Kuat
0,400 - 0,599	Cukup tinggi / Sedang
0,200 - 0,399	Rendah / Lemah

0,000 - 0,199

Sangat rendah / Sangat Lemah

Sumber : Riduwan (2008:280).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah kejelasan yang dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena alat tersebut efisien. Alat terbaik adalah tidak tergoda untuk memaksa responden memilih beberapa jawaban. Alat yang andal dan andal menghasilkan data yang andal. Jika informasi itu benar menurut kebenaran, tidak peduli berapa kali diambil, itu akan tetap sama. Untuk nenghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach*, dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st} \right)$$

Keterangan :

k = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$  = Jumlah varians dalam setiap instrumen

s = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 dan jika nilai *cronbach alpha* < 0,60 dikatakan *tidak reliable*. Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

## 3. Konversi Data

Untuk dapat diolah menjadi analisis jalur yang merupakan pangembangan dari analisis regresi berganda, data ordinal yang biasanya didapat dengan menggunakan skalar likert, dan lain-lain (skor kuesioner), maka terlebih dahulu data ini harus ditransformasikan menjadi data interval, salah satu cara yang

dapat digunakan adalah *Method Of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah MSI sebagai berikut:

1. Membuat frekuensi dari tiap butir jawaban pada masing-masing kategori pertanyaan.
2. Membuat proporsi dengan cara membagi frekuensi dari setiap butir jawaban dengan seluruh jumlah responden.
3. Membuat proporsi kumulatif .
4. Menentukan nilai Z untuk setiap butir jawaban, berdasarkan nilai frekuensi yang telah diperoleh dengan bantuan tabel zriiel.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus

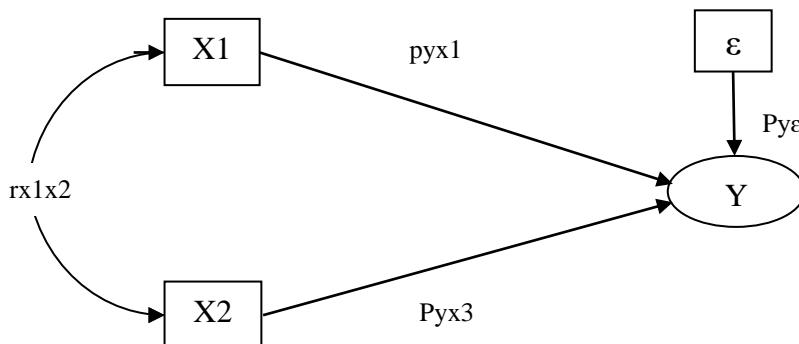
$$Skala\ (i) = \frac{Z_{riil}\ (i-1) - Z_{riil}\ (i)}{\text{Prop Kum}\ (i) - \text{Prop Kum}\ (i-1)}$$

6. Penyertaan nilai skala. Nilai penyertaan inilah yang disebut skala interval dan dapat digunakan dalam perhitungan analisis regresi.

### **3.2.7 Metode Analisis Data**

Untuk memastikan sub-sub variabel apakah ada pengaruh Keterlibatan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Interval* (MSI). Analisis jalur di gunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas.

Hipotesis penelitian diperlihatkan melalui struktur hubungan antara variabel independen dengan dependen dengan diagram jalur dapat dilihat pada struktur jalur berikut ini :



**GAMBAR 3.1 Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Dari gambar tersebut diatas dapat dilihat dalam persamaan berikut ini :

$$Y = PYx_1 + PYx_2 + PY\epsilon$$

Di mana :

X1 : keterlibatan kerja

X2 : kepuasan kerja

Y : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

$\epsilon$  : variabel lain yang mempengaruhi Y tapi tidak diteliti

r : korelasi antar variabel X

PY : koefisien jalur untuk mendapatkan pengaruh langsung

Setelah data dikumpulkan keudian dianalisis hubungan antar variabel independen dengan, serta menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Gambar di atas juga memperlihatkan bahwasannya variabel tersebut tidak hanya di pengaruhi oleh

X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> tetapi ada variabel epsilon ( $\varepsilon$ ) yaitu variabel yang tidak diukur dan diteliti.

### 3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis menggunakan *path analysis* dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat persamaan struktural, yaitu :

$$Y = PYX_1 + PYX_2 + PY\varepsilon$$

2. Menghitung matrix korelasi antar X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y
3. Menghitung matrix korelasi antar variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix invers R<sub>1</sub><sup>-1</sup>
5. Menghitung koefisien jalur Pyx<sub>i</sub> (i = 1, 2, 3 dan 4)
6. Menghitung R<sup>2</sup> yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> terhadap Y
7. Hitung pengaruh variabel lain (Py $\varepsilon$ )
8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen
9. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen sebagai berikut :

- a. Pengaruh langsung

$$Y \xleftarrow{} X_1 \xrightarrow{} Y = (Pyx_i) (Pyx_i); \text{ dimana } i = 1 \text{ dan } 2$$

- b. Pengaruh tidak langsung

$$Y \xleftarrow{} X_1 \xrightarrow{} Y = (Pyx_i) (R_{Yxixi}) (Pyx_i)$$

Dimana : i = yang berpengaruh = yang dilalui

Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung. Atau dengan rumus :  $P_{YX_i}^2 + \Sigma P_{YX_i} R_{X_i X_j}$

10. Untuk menganalisis data seperti dalam ketentuan langkah-langkah dalam analisis jalur (*Path Analysis*) maka penulis menggunakan program SPSS Statistik 21

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo**

**Gambar 4.1 Logo PT. Pertamina Patra Niaga IT Gorontalo**



PT.Pertamina (Persero) adalah Perusahaan BUMN yang bergerak di bidang energi dan penyumbang deviden terbesar di Indonesia. Memiliki bisnis dari hulu sampai hilir yang terintegrasi, mulai dari Eksplorasi dan Produksi, Pengolahan, Distribusi dan Pemasaran, yang berdasarkan tata nilai akhlak sebagai core values. PT. Pertamina (Persero) terbagi atas beberapa *sub-holding* yang masing-masing bergerak dipengelolahan upstream, midstream dan downstream. Selain itu ada pula yang bergerak di bidang energi terbarukan dan pengelolahan panas bumi.

PT. Pertamina (Persero) melalui sub-holding downstream Pertamina comercial & tradding atau lebih dikenal dengan PT. Pertamina Patra Niaga menjalankan proses bisnis berupa pendistribusian BBM/BBK dan LPG kemasyarakatan. PT. Pertamina Patra Niaga memiliki 8 wilayah

operasi yang meliputi sumbagut, sumbagsel, jawa bagian barat, jawa bagian tengah, jatimbalinus, kalimantan, sulawesi dan papua maluku. PT. Peramina Patra Niaga Integrated Terminal Gorontalo yang beralamat di Jl. Yos Sudaraso No. 6, Kel. Tenda, Kec. Holonthalangi, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Integrated Terminal Gorontalo merupakan satuan operasi dibawah Marketing Operation Regional VII Sulawesi PT. Pertamina Patra Niaga yang didirikan sejak tahun 1980 dan mulai beroperasi sejak tahun 1982.

Integrated Terminal Gorontalo berperan sebagai operator dalam pendistribusian energi, khususnya BBM/BBK dan LPG diwilayah provinsi Gorontalo dan sebagian sulawesi utara. Tugas-tugas pokok yang dilaksanakan di Integrated meliputi penerimaan, penimbunan dan penyaluran BBM/BBK dan LPG. Beberapa Produk BBM/BBK yang terdapat di integrated terminal gorontalo antara lain Pertalite, Pertamax, Biosolar, Dexlite, Pertadex, Avtur dan Kerosene. Integrated Terminal Gorontalo melayani 38 SPBU dan 25 Pertashop diwilayah provinsi Gorontalo dan sebagian sulawesi utara. Saat ini integrated Gorontalo dipimpin oleh bapak Imam Rodianto dan membawahi 134 karyawan yang saat ini aktif dalam kegiatan oprasional.

PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Terminal Gorontalo beberapa kali mengalami perubahan kepemimpinan, antar lain:

1. Moris Wangubelen Maret 2016 sampai dengan tahun November 2018
2. Yudha Wijayanto November 2018 sampai dengan tahun Agustus 2019

3. Yuliarto Adi Wibowo Agustus 2019 sampai dengan tahun Januari 2022
4. Rudolf Yan Kaurong Januari 2022 sampai dengan Juni 2022
5. Kadek Dwi Arianto Juni 2022 sampai dengan Januari tahun 2024

#### **4.1.2 Tugas dan Fungsi PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo**

- a. Manager IT Gorontalo

Mengarahkan, memonitor dan mengevaluasi eksekusi penerimaan, penimbunan dan penyaluran BBM/NBBM, *backloading*; pengelolaan laporan *material balance* BBM/NBBM dan laporan realisasi penjualan; pengelolaan pengadaan barang dan layanan jasa; pengelolaan keluhan pelanggan terkait kegiatan S&D; pembangunan dan pemeliharaan sarana dan fasilitas rutin yang mendukung kegiatan S&D; pengelolaan kebutuhan informasi yang dibutuhkan *regulator* dan *stakeholders* termasuk pengelolaan relasi; pengelolaan perizinan, *office supply* dan *Good Housekeeping* serta pengelolaan HSSE dalam rangka mendukung kegiatan operasional di Fuel Terminal Gorontalo.

1. Mengarahkan, memonitor dan mengevaluasi:
2. Eksekusi penerimaan BBM/NBBM
3. Tindak lanjut penerimaan BBM/NBBM
4. Penerimaan *Biofuel* dan Aditif
5. Pengelolaan *storage* BBM/NBBM
6. Pelaksanaan *blending finished product* dan *intermediate product* BBM
7. Penyusunan rencana penyaluran BBM/NBBM

8. Kegiatan penyaluran BBM/NBBM
9. Penyaluran Biofuel dan Aditif
10. Eksekusi dan tindak lanjut penyaluran BBM/NBBM (internal & eksternal) dan penanganan produk tidak sesuai di Fuel Terminal Gorontalo.
11. Pengelolaan laporan *material balance* BBM/NBBM
12. Pengelolaan laporan penjualan
13. Penyusunan rencana pengadaan barang dan layanan jasa
14. Proses pengadaan barang dan layanan jasa sesuai dengan otorisasi dan ketentuan yang berlaku
15. Pengelolaan keluhan dan pembinaan relasi pelanggan
16. Identifikasi dan respon kebutuhan informasi untuk *regulator* dan *stakeholders*.
17. Pengelolaan relasi dengan *regulator* dan *stakeholders* terkait kegiatan *Supply and Distribution* di Fuel Terminal Gorontalo.
18. Penyusunan rencana pembangunan proyek sesuai dengan otorisasi.
19. Pelaksanaan pembangunan proyek sesuai dengan otorisasi.
20. Proses pemeliharaan rutin
21. Tindak lanjut kehandalan sarana dan fasilitas penunjang
22. Penyusunan rencana kerja HSSE - Sosialisasi Tingkat kesadaran budaya dan program HSSE
23. *Upskilling* aspek HSSE kepada seluruh pihak.
24. HSSE *risk valuation* dan *insurance*.

25. Pemantauan keselamatan kerja dan pencegahan kebakaran; kualitas lingkungan, pencegahan pencemaran dan pengelolaan limbah; kesehatan kerja dalam kegiatan operasional; kemanan perusahaan.
  26. Penanggulangan keadaan darurat dan upaya pemulihan
  27. Investigasi HSSE dan audit HSSE
  28. Sistem manajemen pengamanan.
  29. Pengelolaan peralatan pelindung diri (APD)
  30. Permohonan perizinan dan penerbitan surat izin operasional
  31. Pengamanan fisik, non fisik dan dokumen
  32. Data dan pengelolaan *countersurveillance*
  33. Pemeriksaan personil, kendaraan dan akses keluar masuk area
  34. Pengelolaan kebutuhan *office supply*
  35. Pengelolaan *Good Housekeeping* di Fuel Terminal Gorontalo
- b. Supervisor Receiving, Storage & Distribution
- Memonitor, melakukan dan menganalisa seluruh eksekusi penerimaan BBM meliputi persiapan, pelaksanaan penerimaan dan penanganan *discrepancy*; eksekusi penyaluran BBM meliputi penyusunan rencana jadwal, pengelolaan penggunaan modal transportasi, pelaksanaan penyaluran; pengelolaan penanganan produk tidak sesuai dari pelanggan termasuk *blending*; pengelolaan *storage*; serta mengelola administrasi kuantitas *material balance* BBM arus minyak guna mendukung kegiatan operasional di Fuel Terminal Gorontalo.
1. Memonitor, melakukan dan menganalisa kegiatan:

2. Persiapan eksekusi penerimaan BBM, Biofuel dan Aditif
3. Eksekusi penerimaan BBM, Biofuel dan Aditif
4. Penanganan *discrepancy* pada saat eksekusi penerimaan di Fuel Terminal Gorontalo
5. Penyusunan rencana jadwal penyaluran BBM (internal & eksternal)
6. Penyusunan penggunaan moda transportasi penyaluran BBM (internal & eksternal) di Fuel Terminal Gorontalo
7. Persiapan eksekusi penyaluran BBM, blending Biofuel dan injeksi Aditif (internal & eksternal)
8. Eksekusi penyaluran BBM, blending Biofuel dan injeksi Aditif (internal & eksternal)
9. Monitoring terhadap pelaksanaan eksekusi penyaluran BBM, *blending Biofuel* dan injeksi Aditif (internal & eksternal)
10. Tindak lanjut terhadap optimasi penyaluran BBM, *blending Biofuel* dan injeksi Aditif (internal & eksternal) di Fuel Terminal Gorontalo
11. Penanganan produk tidak sesuai dari pelanggan
12. *Blending* tanki/inter tank transfer (produk sejenis maupun produk tidak sejenis) di Fuel Terminal Gorontalo
13. Pemeriksaan kualitas, perhitungan kuantitas produk dan
14. identifikasi kondisi produk di *storage*
15. Pemeliharaan dan perbaikan produk di *storage*
16. Pemutakhiran inventory (disposal, penambahan, pengurangan, dll) di *storage*

17. Tindak lanjut pengelolaan storage di Fuel Terminal Gorontalo
  18. Konsolidasi data penyusunan laporan material balance
  19. Penyusunan laporan *material balance*
  20. Tindak lanjut terkait penyusunan laporan *material balance* di Fuel Terminal Gorontalo.
- c. Junior Supervisor Fuel Receiving & Storage
- Melakukan seluruh eksekusi penerimaan dan penimbunan BBM meliputi persiapan, pelaksanaan penerimaan dan penanganan *discrepancy*; pengelolaan *storage* dan pemutakhiran produk; perhitungan kuantitas dan pemeriksaan kualitas; pengelolaan penanganan produk tidak sesuai dari pelanggan termasuk *blending*; serta mengelola administrasi kuantitas *material balance* BBM guna mendukung kegiatan operasional di Fuel Terminal Gorontalo melakukan kegiatan:
1. Identifikasi sarana fasilitas penerimaan (pipping, tangki, jalur pipa, pompa, meter, dll)
  2. Identifikasi dokumen administrasi
  3. Perhitungan kuantitas produk di Fuel Terminal Gorontalo
  4. Pemeriksaan kualitas, perhitungan kuantitas produk dan identifikasi kondisi produk di *storage*.
  5. Pemeliharaan dan perbaikan produk di *storage*
  6. Pemutakhiran *inventory* (disposal, penambahan, pengurangan, dll) di *storage*
  7. Tindak lanjut pengelolaan *storage*

8. *Physical stock check (stock opname)/ material balance.*
9. Penyusunan laporan *stock* produk di *storage* di Fuel Terminal Gorontalo
10. Analisa terkait penyebab terjadinya discrepancy.
11. Persiapan dokumen klaim discrepancy
12. Proses klaim Dalam kegiatan penerimaan, penimbunan dan penyaluran BBM di Fuel Terminal Gorontalo
13. Penerimaan produk tidak sesuai dari pelanggan.
14. Persiapan administrasi stock pembukaan dan penutupan tangki.
15. Intertank transfer
16. Sirkulasi produk blending/mengaktifkan mixer di Fuel Terminal Gorontalo
17. Konsolidasi data penyusunan laporan *material balance*
18. Penyusunan laporan *material balance*
19. Tindak lanjut terkait penyusunan laporan *material balance* di Fuel Terminal Gorontalo.

d. Junior Supervisor Distribution

Melakukan eksekusi penyaluran BBM/NBBM (internal & eksternal) meliputi identifikasi moda transportasi, kebutuhan volume angkutan, penyusunan peta distribusi, optimalisasi moda transportasi termasuk monitoring dan evaluasi penyaluran; penanganan BBM tidak sesuai dari pelangan; serta pengelolaan administrasi *material balance* guna

mendukung kegiatan operasional di Fuel Terminal Gorontalo.

Melakukan kegiatan :

1. Identifikasi moda transportasi berdasarkan produk dan kebutuhan volume angkutan masing-masing produk.
2. Penyusunan peta point of distribution dan rencana penyaluran BBM (harian/ mingguan/ bulanan).
3. Penyusunan program dispatch angkutan Terkait kegiatan penyaluran BBM (internal & eksternal) di Fuel Terminal Gorontalo.
4. Identifikasi penggunaan moda transportasi (berdasarkan jenis produk, kondisi geografis dan kemampuan sarana dan fasilitas).
5. Identifikasi ketersediaan moda transportasi.
6. Analisa dan optimalisasi moda transportasi berdasarkan jalur distribusi. Terkait kegiatan penyaluran BBM (internal & eksternal) di Fuel Terminal Gorontalo.
7. Pemeriksaan kesiapan sarana dan administrasi penyaluran BBM.
8. Pengukuran kompartemen alat angkut
9. Perhitungan kuantitas produk
10. Pengisian produk ke alat angkut Terkait persiapan kegiatan penyaluran BBM (internal & eksternal) di Fuel Terminal Gorontalo.
11. Tracking kegiatan penyaluran BBM (internal & eksternal)
12. Analisa terkait penyebab terjadinya *discrepancy*
13. Pengaturan ulang jalur baru/ deviasi jalur baru
14. Pengumpulan data informasi realisasi penyaluran

15. Penyusunan rekomendasi terkait eksekusi penyaluran Terkait kegiatan penyaluran BBM (Internal & eksternal) di Fuel Terminal Gorontalo.
  16. Penerimaan BBM tidak sesuai dari pelanggan.
  17. Penggantian BBM pengganti kepada pelanggan.
  18. Perhitungan *net intake dan net output, gain loss* persedian akhir dan pergerakan arus minyak.
  19. Identifikasi *backlog material balance*.
  20. Penyelesaian *backlog material balance* di Fuel Terminal Gorontalo
- e. Supervisor Maintenance Planning & Services
- Memonitor, melakukan dan menganalisa kegiatan pekerjaan teknik meliputi penyusunan rencana pengadaan barang dan jasa; rencana pembangunan dan perencanaan pemeliharaan rutin termasuk monitoring pelaksanaan; pekerjaan teknik meliputi identifikasi kebutuhan permintaan user terkait pengadaan barang dan jasa; kegiatan pengadaan barang dan jasa termasuk proses negosiasi; proses implementasi dan evaluasi pembangunan dan pemeliharaan rutin agar sesuai dengan prosedur yang berlaku dan memenuhi aspek HSSE dalam rangka mendukung kegiatan operasional di Fuel Terminal Gorontalo.
1. Rencana pengadaan barang dan jasa
  2. Identifikasi permintaan dan kebutuhan pengadaan barang dan jasa dari user

3. Perhitungan *Owner Estimate* (OE) - Analisa metode pengadaan barang dan jasa Identifikasi harga, spesifikasi, barang pengganti, produsen terkait dengan
4. Review pengadaan barang dan jasa di Fuel Terminal Gorontalo
5. Penyusunan bidder list
6. Pemberian informasi kepada pembeli atau penjual (pengumuman dan *aanwijizing*) di Fuel Terminal Gorontalo
7. Penyusunan *Project Infrastructure Planning, S-curve, milestone*, tim proyek
8. Penyusunan *Master Schedule Project, skema detail project, project scope* terkait pembangunan proyek - Analisa kebutuhan teknologi project dan keenjiniringan di Fuel Terminal Gorontalo
9. *Controlling project work*
10. Penyusunan project progress report terkait pembangunan proyek di Fuel Terminal Gorontalo
11. Penyusunan metode, parameter, *master schedule*, rencana kerja dan rencana pengendalian pemeliharaan rutin
12. Persiapan kebutuhan pelaksanaan pemeliharaan rutin terkait pemeliharaan sarana dan fasilitas di Fuel Terminal Gorontalo
13. penyusunan dokumen perizinan pembangunan sarana dan fasilitas di Fuel Terminal Gorontalo
14. Identifikasi permintaan dan kebutuhan pengadaan barang dan jasa
15. *Review Purchase Request (PR)*

16. Penyusunan ruang lingkup, detail spesifik teknis, persyaratan umum, administrasi dan tata waktu pengadaan barang dan jasa (TOR) terkait pengadaan barang dan jasa di Fuel Terminal Gorontalo
17. Evaluasi dokumen penawaran dari penyedia barang dan jasa
18. Proses negosiasi dan pengumuman pemenang penyedia barang dan jasa
19. Monitoring, evaluasi dan penyusunan rekomendasi kegiatan pengadaaan barang dan jasa di Fuel Terminal Gorontalo.
20. Penyusunan keenjiniringan - Persiapan pra construction project
21. Proses pekerjaan *construction*
22. Pengelolaan perubahan *project scope*
23. Controlling *project work*
24. Penyusunan *project progress report*
25. Penyusunan dokumen perizinan pembangunan terkait pembangunan proyek di Fuel Terminal Gorontalo
26. Pemeliharaan rutin
27. Monitoring dan peralatan, cost dan readiness peralatan di Fuel Terminal Gorontalo.

f. Supervisor Quality & Quantity

Memonitor, melakukan dan menganalisa pengelolaan sertifikasi kualitas produk (sertifikasi peralatan *custody transfer*, tera mobil tanki/*Skid Tank*, alat uji BBM lapangan, alat laboratorium, dll); pemeriksaan

kualitas produk pada saat eksekusi penerimaan, penimbunan dan penyaluran termasuk pemeliharaan kualitas produk; penanganan produk tidak sesuai dari pelanggan (terkait kualitas produk); inspeksi kualitas produk di Fuel Terminal BBM serta pengelolaan keluhan pelanggan terkait kualitas produk di Fuel Terminal Gorontalo.

1. Melakukan dan menganalisa penyusunan rekomendasi implementasi kegiatan system standarisasi, Permohonan sertifikasi dan langkah tindak lanjut pengelolaan sertifikasi terkait pengelolaan sertifikasi kualitas produk di Fuel Terminal Gorontalo.
2. Melakukan dan menganalisa pemeriksaan kualitas produk (uji laboratorium) pada saat eksekusi penerimaan dan penyaluran internal produk di Fuel Terminal Gorontalo.
3. Pemeliharaan kualitas BBM & LPG (penyegelan moda transportasi BBM & LPG) di Fuel Terminal Gorontalo.
4. Inspeksi kualitas produk BBM & LPG
5. Pemeriksaan Kualitas material yang diterima
6. Pemeriksaan standarisasi mobil tanki/skid tank di Fuel Terminal Gorontalo.
7. Pengelolaan keluhan dari pelanggan terkait kualitas produk, keluhan pelanggan yang diterima dari Pertamina Contac Center (PCC) di Integrated/Fuel Terminal.

g. Supervisor Sales Services & General Affairs

Memonitor, melakukan dan menganalisa penyusunan laporan realisasi penjualan BBM/NBBM, pengelolaan administrasi penyaluran Retail dan Industrial, penanganan BBM/NBBM/LPG yang tidak sesuai dari pelanggan, pengelolaan keluhan serta pembinaan relasi dengan pelanggan di Fuel Terminal serta melakukan pengelolaan office supply dan pengelolaan housekeeping Fuel Terminal guna mendukung kelancaran operasional di Fuel Terminal Gorontalo.

1. Memonitor, melakukan dan menganalisa penyusunan laporan realisasi penjualan BBM/NBBM/LPG di Fuel Terminal Gorontalo.
2. Persiapan eksekusi penyaluran Retail dan Industri di Fuel Terminal Gorontalo
3. Persiapan penanganan BBM/NBBM/LPG yang tidak sesuai dari pelanggan di Fuel Terminal Gorontalo
4. Analisa keluhan pelanggan
5. Penyelesaian keluhan pelanggan (termasuk eskalasi kepada pihak terkait)
6. Status keluhan pelanggan di Fuel Terminal Gorontalo
7. Penyusunan program pembinaan relasi dengan pelanggan
8. Proses pembinaan relasi dengan pelanggan
9. Identifikasi dan respon kebutuhan informasi untuk regulator dan *stakeholders*.
10. Pengelolaan relasi dengan regulator dan stakeholders.

11. Identifikasi kebutuhan *office supply* (transportasi Internal/Konsumsi/ ATK)
12. Penyusunan rencana pengelolaan *office supply*
13. Pemeliharaan dan perbaikan *office supply*
14. Pemutakhiran data terkait *office supply*
15. Penyusunan rekomendasi terkait *office supply* di Fuel Terminal Gorontalo.
16. Identifikasi kebutuhan terkait *housekeeping*
17. Penyusunan standar dan rencana kerja pengelolaan *housekeeping*
18. Monitoring dan evaluasi kegiatan pengelolaan *housekeeping* di Fuel Terminal Gorontalo
19. kinerja tenaga kerja jasa penunjang dan tenaga kerja borongan di Fuel Terminal Gorontalo.

h. Supervisor HSSE

Melakukan pengelolaan HSSE di Terminal BBM meliputi pemantauan risiko dan dampak dari kondisi eksisting dilihat dari aspek HSSE; penyusunan program HSSE; sosialisasi budaya dan program HSSE kepada stakeholders; pemantauan penggunaan alat pelindung diri dan sarana fasilitas HSSE; pemantauan lingkungan dan proses operasional; pemantauan kondisi tempat kerja dan pekerja; pemantauan kualitas lingkungan; pengelolaan penggunaan energi dan sumber daya; pengendalian limbah; pemantauan kondisi kesehatan tempat kerja dan pekerja; penanggulangan keadaan darurat; pengelolaan investigasi HSSE

serta pelaksanaan audit HSSE di Fuel Terminal Gorontalo untuk mencapai *zero accident* dan *operasional excellent*.

1. Melakukan pencatatan dan penilaian efektifitas dan potensi risiko kegiatan operasional
2. Kalkulasi potential cost dari kegiatan operasional terkait pemantauan risiko HSSE di Fuel Terminal Gorontalo
3. Melakukan penyusunan program HSSE berdasarkan program HSSE Region
4. Penyusunan rencana pelaksanaan program HSSE di Fuel Terminal Gorontalo
5. Melakukan pengukuran tingkat kesadaran budaya HSSE
6. Monitoring dan evaluasi pengukuran tingkat kesadaran budaya HSSE
7. Penyusunan metode dan rencana komunikasi HSSE
8. Sosialisasi program HSSE kepada *stakeholders*
9. Identifikasi kebutuhan upskilling HSSE
10. Proses kegiatan upskilling terkait HSSE di Fuel Terminal Gorontalo.
11. Melakukan pemantauan terhadap keterpaduan peralatan dan proses operasional
12. Pemantauan keselamatan kondisi tempat kerja
13. Pemantauan keselamatan pekerja di Fuel Terminal Gorontalo.
14. Pemantauan efektifitas penggunaan energi dan sumber daya

15. Pemantauan kualitas lingkungan (tanah, air, udara)
16. Pemantauan dan pengendalian limbah B3 dan Non-B3 (yang dihasilkan *equipments, materials dan products*) di Fuel Terminal Gorontalo.
17. *Health exposure* management di lingkungan kerja
18. Pemantauan kondisi kesehatan tempat kerja
19. Pemantauan kesehatan pekerja di Fuel Terminal Gorontalo
20. Penyusunan skenario penanggulangan keadaan darurat
21. Simulasi tanggap darurat
22. Upaya penanggulangan keadaan darurat
23. Penyusunan program dan implementasi kegiatan pemulihan di Fuel Terminal Gorontalo
24. Analisa kebutuhan dan penyusunan rencana investigasi HSE
25. Analisa bukti dan informasi kasus
26. Penyusunan root cause dan penyelesaian masalah di Fuel Terminal Gorontalo
27. Penyusunan data kebutuhan peralatan pelindung diri dalam kegiatan operasional
28. Persiapan kelengkapan administrasi pendistribusian peralatan pelindung diri dan sarana fasilitas HSSE
29. Pengujian fungsi dan kondisi peralatan pelindung diri dan sarana fasilitas HSSE

30. Proses distribusi dan perawatan peralatan pelindung diri dan sarana fasilitas HSSE di Fuel Terminal Gorontalo.
  31. Identifikasi kebutuhan audit HSSE
  32. Pelaksanaan kegiatan audit HSSE melalui pengumpulan informasi dan analisa isu
  33. Penyusunan laporan hasil audit HSSE di Fuel Terminal Gorontalo.
- i. Sistem Administrasi Kepegawaian

Sistem administrasi kepegawaian pada PT. Pertamina Patra Niaga Terminal Gorontalo mencakup berbagai aspek penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dilaksanakan secara terstruktur dan komprehensif. Proses perekrutan dan seleksi karyawan baru dilakukan secara terbuka dan transparan, dengan mengikuti prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Setiap karyawan memiliki file pribadi yang berisi informasi lengkap, dan data karyawan disimpan secara elektronik dalam sistem informasi manajemen sumber daya manusia untuk memudahkan pengelolaan dan pengaksesan informasi.

Perusahaan juga memiliki program pengembangan karir yang terstruktur, seperti rotasi, mutasi, dan promosi, serta menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkala. Selain itu, perusahaan memiliki kebijakan dan skema kompensasi yang kompetitif, termasuk gaji, tunjangan, dan insentif, serta memberikan berbagai manfaat kepada karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga dilakukan

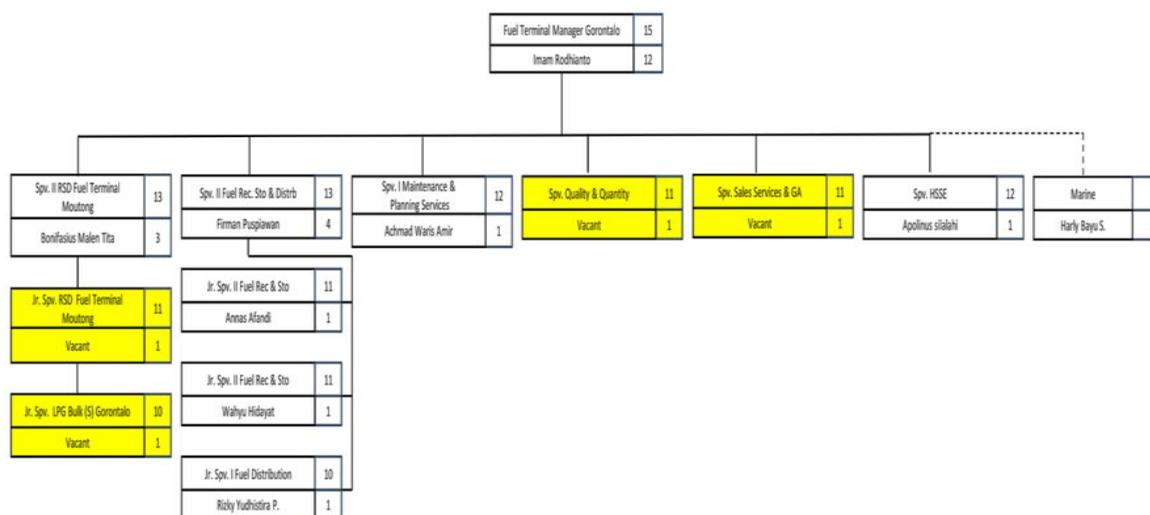
secara berkala menggunakan sistem yang objektif dan transparan, dengan hasil penilaian digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan karir karyawan.

Secara keseluruhan, sistem administrasi kepegawaian pada PT. Pertamina Patra Niaga Terminal Gorontalo dirancang untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif, memberikan dukungan yang optimal bagi karyawan, dan mendorong tercapainya tujuan perusahaan.

#### **4.1.3 Struktur Organisasi**

**Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo**

STRUKTUR ORGANISASI  
MARKETING OPERATION REGION VII  
PT PERTAMINA PATRA NIAGA



## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden**

#### **1) Jenis Kelamin**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	41	71.9
Perempuan	16	28.1
Jumlah	57	100

*Sumber: Data diolah, 2025*

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau 71,9%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang atau 28,1%, Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki

#### **2) Usia Responden**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Percentase (%)
19 - 25 Tahun	21	36.8
26 - 35 Tahun	25	43.9
36 - 45 Tahun	8	14.0
di atas 45 Tahun	3	5.3
Jumlah	57	100

*Sumber: Data diolah, 2025*

Dari tabel diatas, dapat ditunjukan bahwa responden yang berumur 19-25 Tahun sebanyak 21 orang atau 36,8%, responden yang berumur 26-35 Tahun sebanyak 25 orang atau 43,9%, responden yang berumur 36-45 tahun sebanyak 8 orang atau 14,0%, responden yang berumur di atas 45 tahun sebanyak 3 orang atau 5,3%. Hal ini menunjukan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang berumur 26-35 tahun.

### **3) Pendidikan Responden**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Percentase (%)
SMA	30	52.6
Diploma	4	7.0
Sarjana (S1)	23	40.4
Jumlah	57	100

*Sumber: Data diolah, 2025*

Dari tabel diatas, dapat ditunjukan bahwa responden yang memiliki tingka pendidikan SMA sebanyak 30 orang atau 52,6%. Responden dengan

tingkat pendidikan Diploma sebanyak 4 orang atau 7,0%. Responden dengan tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 23 orang atau 40,4%. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa responden terbanyak yang tingkat pendidikan SMA.

#### 4) Lama Bekerja Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan lama kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan lama Kerja**

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
< 1 Tahun	11	19.3
1 - 2 Tahun	11	19.3
3 - 4 Tahun	5	8.8
5 Tahun ke atas	30	52.6
Jumlah	57	100

*Sumber: Data diolah, 2025*

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa responden yang masa kerjanya selama di bawah 1 tahun sebanyak 11 orang atau 19,3%, responden yang memiliki masa kerja selama 1-2 tahun sebanyak 11 orang atau 19,3%, responden yang memiliki masa kerja selama 3-4 tahun sebanyak 5 orang atau 8,8%, dan responden yang memiliki masa kerja diatas 5 tahun sebanyak 30 orang atau 52,6%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden yang memiliki masa kerja di atas 5 tahun.

#### **4.2.2 Deskriptif Karakteristik Variabel Penelitian**

Semua variabel bebas yang menjadi objek penelitian adalah diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

**Jumlah skor tertinggi:  $5 \times 1 \times 57 = 285$**

**Jumlah skor rendah:  $1 \times 1 \times 57 = 57$**

**Rentang skala :  $\frac{285-57}{5} = 45,6$  dibulatkan menjadi 46**

**Tabel 4.5 Kriteria Interpretasi Skor**

Rentang Skor	Kriteria
57 – 103	Sangat Rendah
104 – 150	Rendah
151 – 197	Sedang
198 – 244	Tinggi
245 – 291	Sangat Tinggi

*Sumber: Data diolah, 2025*

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan data yang terkumpul dari 57 responden yang ditetapkan sebagai sampel data dapat ditabulasi seperti pada tabel berikut:

### **1) Keterlibatan kerja**

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel keterlibatan kerja (X1) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Keterlibatan kerja (X1)**

Bobot	Item								
	X1.1			X1.2			X1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	3	0	5.3
2	0	0	0.0	1	2	1.8	3	0	5.3
3	6	18	10.5	8	24	14.0	5	18	8.8
4	10	40	17.5	10	40	17.5	11	40	19.3
5	41	205	71.9	38	190	66.7	35	205	61.4
$\Sigma$	57	263	100	57	256	100	57	263	100
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi			Sangat Tinggi		
Bobot	Item								
	X1.4			X1.5					
	F	Skor	%	F	Skor	%			
1	2	2	3.5	0	0	0.0			
2	1	2	1.8	1	2	1.8			
3	8	24	14.0	8	24	14.0			
4	15	60	26.3	16	64	28.1			
5	31	155	54.4	32	160	56.1			
$\Sigma$	57	243	100	57	250	100			
Kategori	Tinggi			Sangat Tinggi					

*Sumber: Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 57 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel keterlibatan kerja yaitu item pernyataan X1.1 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 263, item pernyataan X1.2 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 256, item pernyataan X1.3 berada

pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 263, item pernyataan X1.4 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 243, item pernyataan X1.5 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 250. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki keterlibatan kerja yang sangat tinggi didalam organisasi

## 2) Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel kepuasan kerja (X2) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan kerja (X2)**

Bobot	Item								
	X2.1			X2.2			X2.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	5.3	0	0	0.0	3	6	5.3
3	4	12	7.0	3	9	5.3	3	9	5.3
4	7	28	12.3	12	48	21.1	5	20	8.8
5	43	215	75.4	42	210	73.7	46	230	80.7
$\Sigma$	57	261	100.0	57	267	100.0	57	265	100
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi			Sangat Tinggi		
Bobot	Item								
	X2.4			X2.5			X2.6		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	1	1	1.8	1	0	0.0	0	0	0.0
2	2	4	3.5	2	4	3.5	2	4	3.5
3	6	18	10.5	5	15	8.8	4	12	7.0
4	9	36	15.8	8	32	14.0	12	48	21.1
5	39	195	68.4	41	205	71.9	39	195	68.4
$\Sigma$	57	254	100	57	256	100	57	259	100
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi			Sangat Tinggi		

*Sumber: Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 57 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel kepuasan kerja yaitu item pernyataan X2.1 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 261, item pernyataan X2.2 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 267, pernyataan X2.3 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 265, pernyataan X2.4 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 254, pernyataan X2.5 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 256, dan pernyataan X2.6 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 259. Hal ini dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki kepuasan yang sangat tinggi di dalam bekerja di organisasi.

### *3) Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Tanggapan Responden *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Bobot	Item								
	Y1.1			Y1.2			Y1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	1	1	1.8	0	0	0.0	3	3	5.3
2	3	6	5.3	3	6	5.3	2	4	3.5
3	6	18	10.5	8	24	14.0	9	27	15.8
4	10	40	17.5	10	40	17.5	10	40	17.5
5	37	185	64.9	36	180	63.2	33	165	57.9
$\Sigma$	57	250	100	57	250	100	57	239	100
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item					
	Y1.4			Y1.5		
	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0
2	0	0	0.0	1	2	1.8
3	1	3	1.8	3	9	5.3
4	16	64	28.1	7	28	12.3
5	40	200	70.2	46	230	80.7
$\Sigma$	57	267	100	57	269	100
Kategori	Sangat Tinggi		Sangat Tinggi			

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 57 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu item pernyataan Y1.1 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 250, pernyataan Y1.2 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 250, pernyataan Y1.3 berada pada kategori tinggi dengan skor sebesar 239, pernyataan Y1.4 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 267, dan pernyataan Y1.5 berada pada kategori sangat tinggi dengan skor sebesar 269. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang sangat tinggi

#### 4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Daftar pertanyaan atau kuisioner merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah daftar pernyataan yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara

menghitung korelasi antara masing-masing daftar pernyataan dengan skor totalnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan itu layak (dapat dipercaya). Untuk uji dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil output pengujian realibilitas. Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 57 responden.

### 1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keterlibatan kerja

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variable keterlibatan kerja (X1) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keterlibatan kerja (X1)**

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r <sub>table</sub>	Ket	Alpha	Ket
X1-1	0,562	0,260	Valid	0,769	> 0,6 = reliable
X1-2	0,594	0,260	Valid		
X1-3	0,655	0,260	Valid		
X1-4	0,648	0,260	Valid		
X1-5	0,365	0,260	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Tabel 4.9 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel keterlibatan kerja (X1) semua instrumen menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien r<sub>Hitung</sub> untuk seluruh item > r<sub>table</sub> (0,260) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0, 769 > 0,6, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel keterlibatan kerja adalah valid dan reliable.

## 2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan kerja

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variable kepuasan kerja (X2) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan kerja (X2)**

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
X2-1	0,629	0,260	Valid	0,644	> 0,6 = reliable
X2-2	0,564	0,260	Valid		
X2-3	0,589	0,260	Valid		
X2-4	0,624	0,260	Valid		
X2-5	0,654	0,260	Valid		
X2-6	0,555	0,260	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

Tabel 4.10 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (X2) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien  $r_{\text{Hitung}}$  untuk seluruh item  $> r_{\text{table}}$  (0,260) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,644 > 0,6$ , dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kepuasan kerja adalah valid dan reliable.

## 3) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

### *Behavior*

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Organizational Citizenship***

***Behavior (Y)***

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
Y1-1	0,729	0,260	Valid	0,714	> 0,6 = reliable
Y1-2	0,762	0,260	Valid		
Y1-3	0,747	0,260	Valid		
Y1-4	0,692	0,260	Valid		
Y1-5	0,551	0,260	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2025

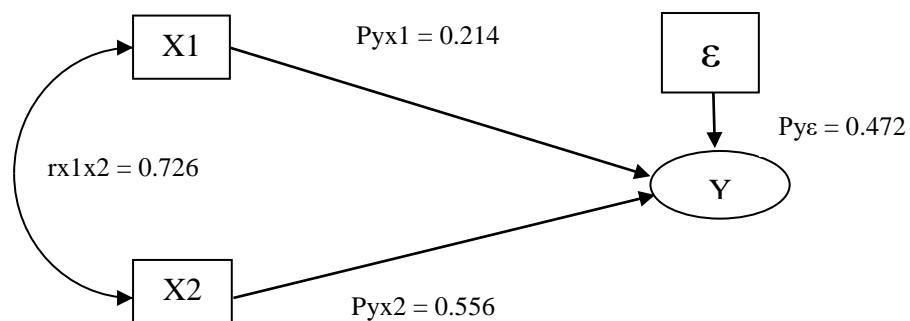
Tabel 4.11 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Y) semua instrumen menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien r <sub>Hitung</sub> untuk seluruh item > r <sub>table</sub> (0,260) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,714 > 0,6, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah valid dan reliable.

#### **4.2.4 Analisis Data Statistik**

Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, maka berikut ini akan dikemukakan analisis hasil statistik. Hasil analisis tersebut akan diketahui apakah variabel-variabel bebas (independen) dapat mempengaruhi variabel terikat (dependen). Hasil olahan data kerangka hubungan kausal antara X1 dan X2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0,214X_1 + 0,556X_2 + 0,472\epsilon$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel dapat diketahui dari gambar dibawah ini:



**Gambar 4.3 Hubungan antar Variabel dan Pengaruh Langsung**

Hasil analisis jalur di atas menunjukkan hubungan antara variabel, dimana hubungan antara keterlibatan kerja (X1) dengan kepuasan kerja (X2) sebesar 0,726 dengan tingkat hubungan tinggi atau kuat (*Tabel 3.5 Koefisien Korelasi*). Sedangkan hasil analisis jalur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diperoleh informasi bahwa besarnya pengaruh keterlibatan kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 0,214 atau 21,4%, dan kepuasan kerja (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan nilai sebesar 0,556 atau 55,6%.

Pengaruh simultan keterlibatan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebesar 0,528 atau 52,8%, sedangkan sisanya sebesar 0,472 atau 47,2% di pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.12 Koefisien Jalur, Kontribusi Parsial, Kontribusi bersama X1 dan X2, terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Variabel	Koefisien Jalur	Kontribusi		Kontribusi Bersama (R <sup>2</sup> yx1x2)
		Langsung	Total	
X1	0,214	0,214	21,4%	
X2	0,556	0,556	55,6%	
$\epsilon$	0,472	0,472	47,2%	
X1 dan X2				0,528 ( 52,8%)

Sumber : Hasil olahan data 2025

#### 4.2.5 Pengujian Hipotesis

- 1) Keterlibatan kerja (X1), dan kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.**

Hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan hasil sebesar 30,241 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,170 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Berdasarkan uji F tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $30,241 > 3,170$ ) dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Dari hasil olahan data diperoleh nilai sig F sebesar 0,000 dengan nilai probabilitas 0,05. Karena nilai sig lebih kecil dari pada nilai probabilitas 0,05. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, dapat diterima.

**2) Keterlibatan kerja (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.**

Hasil olahan data diperoleh keterlibatan kerja (X1) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,214 dengan nilai sig sebesar 0,001, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ( $0,001 < 0,05$ ). Jadi Hipotesis yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, dapat diterima.

**3) Kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.**

Hasil olahan data diperoleh kepuasan kerja (X2) mempunyai nilai koefisien sebesar 0,556 dengan nilai sig sebesar 0,000, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi Hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, dapat diterima.

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1) Keterlibatan kerja (X1), dan kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.**

Besarnya pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, dimana bila keterlibatan kerja dan kepuasan kerja dari setiap karyawan dinaikkan maka *Organizational Citizenship Behavior* karyawan akan meningkat.

Karyawan yang merasa terlibat secara aktif dalam pekerjaannya dan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku positif yang melampaui tugas dan tanggung jawab formal. Hal ini terlihat dari meningkatnya kepedulian terhadap sesama rekan kerja, loyalitas terhadap perusahaan, serta semangat untuk memberikan kontribusi lebih tanpa harus diminta.

Keterlibatan kerja mencerminkan seberapa besar karyawan merasa pekerjaannya bermakna dan menjadi bagian penting dalam hidupnya. Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo yang merasa terlibat secara mendalam dengan pekerjaannya menunjukkan komitmen tinggi untuk berkontribusi secara aktif terhadap keberhasilan organisasi. Mereka lebih proaktif dalam menyelesaikan pekerjaan, lebih bertanggung

jawab, dan lebih terbuka terhadap perubahan serta inovasi di lingkungan kerja.

Sementara itu, kepuasan kerja berperan sebagai faktor pendorong munculnya sikap positif di tempat kerja. Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo yang merasa puas dengan kondisi kerja, hubungan interpersonal, serta sistem penghargaan dan pengembangan karier, akan lebih termotivasi untuk memberikan performa terbaik. Kepuasan kerja juga menciptakan iklim kerja yang kondusif, yang mendorong tumbuhnya rasa saling mendukung antar karyawan serta keinginan untuk menjaga dan meningkatkan citra perusahaan.

Ketika keterlibatan dan kepuasan kerja meningkat secara bersamaan, maka efek positifnya terhadap OCB semakin besar. Karyawan tidak hanya menjalankan tugas utama, tetapi juga bersedia membantu rekan kerja, memberikan masukan yang membangun, serta menjaga stabilitas dan harmoni dalam tim. Ini menunjukkan bahwa penguatan dua variabel tersebut secara simultan dapat membentuk budaya kerja yang adaptif, kolaboratif, dan produktif di lingkungan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.

Hasil penelitian ini didukung sebagaimana yang dikemukakan oleh Keterlibatan karyawan dalam pekerjaan dapat dikatakan terlibat dalam pekerjaanya jika karyawan tersebut mampu mengidentifikasi dirinya secara psikologis dan menganggap pekerjaannya penting baginya. Menurut Paryati, Praningrum, & Susetyo, (2021), keterlibatan kerja merupakan dimana karyawan yang secara mental dan emosional terlibat dalam situasi kelompok

yang mendorong mereka untuk berpartisipasi dalam pekerjaan, berkontribusi pada tujuan kelompok, dan berbagai tanggung jawab untuk mencapai tujuan tersebut. Sementara itu, menurut Paryati, Praningrum, & Susetyo, (2021), mengemukakan bahwa karyawan yang sangat terlibat mendukung jenis pekerjaan yang harus dilakukan dan sangat memperhatikan jenis pekerjaan tersebut.

Selain itu, Menurut Handoko (2019:193) menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ketika karyawan memiliki perasaan yang positif mengenai perkerjaannya maka timbul rasa untuk tetap tinggal lebih lama di dalam perusahaan. Faktor kepuasan kerja juga menjadi sorotan penting yang harus dipenuhi. Seorang karyawan pasti ingin memiliki kepuasan dalam pekerjannya akan tetapi terkadang kepuasannya tidak dapat terpenuhi. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka karyawan tersebut akan bekerja dengan semaksimal mungkin.

Hasil penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliana, D., & Santoso, H. (2020) dimana dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kedua variabel bebas (keterlibatan dan kepuasan kerja) memiliki pengaruh simultan yang kuat terhadap OCB. Peneliti merekomendasikan pentingnya peningkatan interaksi karyawan dengan organisasi melalui partisipasi dan apresiasi kinerja..

**2) Keterlibatan kerja (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB, seperti membantu rekan kerja, menjaga stabilitas organisasi, dan menunjukkan loyalitas yang tinggi. Karyawan yang merasa terlibat dalam pekerjaannya cenderung berkontribusi lebih besar terhadap pencapaian tujuan organisasi, meskipun hal tersebut berada di luar tanggung jawab formal.

Namun demikian, meskipun keterlibatan kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB, hasil analisis juga menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini lebih rendah dibandingkan dengan variabel kepuasan kerja. Artinya, meskipun keterlibatan kerja penting dalam membentuk OCB, kepuasan kerja karyawan memiliki kontribusi yang lebih dominan. Hal ini menjadi catatan penting bagi manajemen bahwa peningkatan OCB tidak hanya cukup dilakukan dengan meningkatkan keterlibatan kerja, tetapi juga perlu dibarengi dengan peningkatan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Jika ditinjau dari masing-masing indikator keterlibatan kerja, kontribusi motivasi dan tanggung jawab menjadi dua aspek yang paling menonjol dalam

mendorong OCB. Karyawan yang aktif berpartisipasi dalam pekerjaan dan keterlibatan emosional akan lebih rela membantu rekan kerja, menjaga aturan perusahaan tanpa harus diawasi, serta menjadi bagian dari solusi terhadap permasalahan organisasi. Sementara itu, indikator seperti melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri, kontribusi Motivasi, dan tanggung jawab juga memberikan kontribusi, namun dengan tingkat pengaruh yang lebih bervariasi antar individu.

Indikator “aktif berpartisipasi dalam pekerjaan” mencerminkan sejauh mana karyawan terlibat secara nyata dalam proses kerja, mulai dari inisiatif hingga pengambilan keputusan kecil. Indikator ini menunjukkan pengaruh sedang terhadap peningkatan OCB. Sementara itu, “melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri” menjadi indikator yang cukup unik, karena tidak semua karyawan menjadikan pekerjaan sebagai identitas pribadi. Oleh karena itu, meskipun indikator ini penting, pengaruhnya terhadap OCB cenderung lebih rendah dibandingkan indikator motivasional dan tanggung jawab.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa meskipun keterlibatan kerja bukan faktor dominan, ia tetap menjadi elemen penting dalam membentuk budaya organisasi yang positif. Peningkatan keterlibatan kerja, seperti melalui pelibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, pemberian tantangan kerja, dan pengakuan terhadap kontribusi individu, tetap diperlukan untuk menumbuhkan OCB di lingkungan kerja. Dengan kombinasi penguatan keterlibatan kerja dan kepuasan kerja, perusahaan dapat

menciptakan karyawan yang tidak hanya produktif, tetapi juga bersedia bekerja secara sukarela demi kemajuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Riza, Prohimi, & Juariyah, (2020) bahwa Keterlibatan kerja yang tidak memadai dalam pekerjaan karyawan menyebabkan rendahnya komitmen karyawan kepada organisasi yang berakibat pada rendahnya kinerja karyawan. Karyawan yakin keterlibatannya di dalam organisasi sangat diperlukan. Situasi ini tidak dapat memuaskan keinginan karyawan akan tanggung jawab, kesuksesan, pengakuan, dan harga diri

Hasil ini juga sejalan dengan pendapat Afriani (2019) yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan ingin dan mampu memfokuskan semua kemampuannya dalam pekerjaan serta menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam mencapai tujuan organisasi.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga relevan dengan pandangan **Septiadi**, Sintaasih, dan Wibawa (2020) yang menyatakan bahwa keterlibatan dalam bekerja memengaruhi harga diri dan produktivitas, serta merupakan bagian dari kondisi psikologis yang berhubungan dengan citra individu. Dalam konteks penelitian ini, indikator-indikator keterlibatan kerja seperti partisipasi aktif, keterlibatan emosional, dan kontribusi motivasi mencerminkan pentingnya peran psikologis karyawan dalam membangun perilaku OCB. Ketika karyawan merasa dihargai dan diberi ruang untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan, mereka akan lebih terdorong

untuk melakukan tindakan-tindakan positif yang mendukung keberhasilan tim dan organisasi.

Temuan ini juga sejalan dengan teori *employee engagement* yang pertama kali dikemukakan oleh Kahn (dalam Mahadika & Hadi, 2022), yang menyatakan bahwa keterlibatan kerja mencakup keterlibatan fisik, kognitif, dan emosional dalam pekerjaan. Karyawan yang terlibat secara penuh akan menunjukkan diri mereka secara utuh dalam pelaksanaan tugasnya dan merasa menjadi bagian penting dari organisasi. Dalam konteks OCB, hal ini terlihat dari perilaku sukarela karyawan dalam membantu rekan kerja, menjaga lingkungan kerja, serta memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi tanpa harus diminta secara formal.

Hasil penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputra et al. (2023). Penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Karyawan yang aktif terlibat dalam pekerjaannya cenderung menunjukkan perilaku ekstra peran yang mendukung kelancaran operasional perusahaan

**3) Kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kecenderungan

mereka untuk menunjukkan perilaku positif di luar peran formalnya, seperti membantu rekan kerja, loyal terhadap perusahaan, dan menjaga lingkungan kerja yang kondusif. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mendorong terbentuknya OCB dalam lingkungan kerja PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo.

Lebih lanjut, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB lebih besar dibandingkan dengan keterlibatan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan terlibat secara aktif dalam pekerjaan, mereka belum tentu menunjukkan perilaku OCB secara maksimal apabila tingkat kepuasannya rendah. Sebaliknya, karyawan yang merasa puas dengan aspek-aspek penting dari pekerjaan mereka cenderung lebih terdorong untuk melakukan tindakan-tindakan sukarela yang memberikan dampak positif bagi organisasi.

Jika ditinjau berdasarkan indikator kepuasan kerja, faktor “pekerjaan itu sendiri” menjadi salah satu aspek utama yang mempengaruhi OCB. Karyawan yang merasa bahwa pekerjaannya bermakna dan menantang cenderung menunjukkan dedikasi dan inisiatif tinggi. Selanjutnya, indikator seperti “gaji atau imbalan” dan “kesempatan promosi” juga memainkan peran penting. Ketika karyawan merasa dihargai secara finansial dan memiliki peluang berkembang dalam kariernya, mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi ekstra kepada organisasi.

Indikator lain seperti “pengawasan”, “rekan kerja”, dan “kondisi kerja” turut memberikan pengaruh yang signifikan. Dukungan dari atasan, kerja

sama tim yang solid, dan lingkungan kerja yang nyaman menciptakan suasana yang positif bagi karyawan. Dalam kondisi seperti itu, karyawan akan lebih mudah membangun perilaku OCB karena merasa diterima, dihargai, dan dilibatkan secara sosial maupun profesional. Suasana kerja yang mendukung secara emosional dan fisik akan mendorong tumbuhnya rasa kepemilikan terhadap organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meningkatkan kepuasan kerja secara menyeluruh dapat menjadi strategi efektif dalam menumbuhkan Organizational Citizenship Behavior di kalangan karyawan. PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo disarankan untuk terus memperhatikan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan kerja, baik dari sisi tugas pekerjaan, imbalan, jenjang karier, hubungan antarindividu, maupun lingkungan kerja secara keseluruhan. Melalui kepuasan kerja yang optimal, perusahaan tidak hanya menciptakan tenaga kerja yang produktif, tetapi juga loyal dan berkomitmen tinggi terhadap kemajuan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Pradipta & Suwandana (2019:2418) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja membuat karyawan merasa aman, nyaman, dan senang dalam bekerja, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya efektivitas dan produktivitas kerja. Rasa nyaman dan senang tersebut mendorong karyawan untuk lebih loyal dan peduli terhadap organisasi, bahkan dalam bentuk kontribusi yang tidak tertulis dalam *job description* mereka.

Lebih lanjut, kepuasan kerja sebagai bentuk evaluasi sikap terhadap pekerjaan seperti dijelaskan oleh Rivai (2019:146) menggambarkan apakah seorang karyawan merasa puas atau tidak terhadap pekerjaannya. Ketika karyawan merasa puas, mereka cenderung memiliki hubungan kerja yang baik, menjaga suasana kerja yang kondusif, dan menunjukkan tindakan proaktif seperti membantu rekan kerja atau memberikan masukan untuk perbaikan organisasi. Hal ini sangat relevan dengan konsep OCB yang mencakup perilaku altruistik, sportivitas, loyalitas, dan kesadaran terhadap tanggung jawab organisasi.

Sementara itu, Robbins dalam Aprillia (2020:20) menekankan bahwa kepuasan kerja muncul dari perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh karyawan dari pekerjaannya. Faktor-faktor seperti gaji, rekan kerja, atasan, promosi, dan kondisi kerja turut memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Dalam penelitian ini, indikator kepuasan kerja seperti “pekerjaan itu sendiri”, “gaji”, dan “kesempatan promosi” terbukti berkontribusi dalam mendorong karyawan untuk menunjukkan OCB. Misalnya, ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka bermakna dan sesuai ekspektasi, maka mereka akan cenderung melakukan hal-hal positif di luar peran formalnya.

Pandangan Nurisman (2020:30) juga mendukung temuan ini, bahwa kepuasan kerja merupakan kumpulan perasaan dan keyakinan terhadap pekerjaan yang bisa memengaruhi perilaku, termasuk keputusan untuk tetap bertahan atau meninggalkan organisasi. Dalam konteks OCB, karyawan yang puas tidak hanya cenderung bertahan, tetapi juga lebih aktif dan antusias

dalam menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dan kontribusi sosial. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan kolaboratif.

Terakhir, Edwin (2019:4) menegaskan bahwa kepuasan kerja adalah sikap individu terhadap pekerjaan yang menentukan apakah karyawan akan tetap bekerja di suatu organisasi. Kepuasan tersebut, dalam penelitian ini, tampak menjadi landasan kuat munculnya perilaku OCB karena karyawan merasa dihargai, nyaman, dan mendapatkan imbalan yang setimpal. Oleh karena itu, penting bagi PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja agar dapat menumbuhkan semangat kerja yang lebih tinggi serta perilaku-perilaku positif yang mendukung keberhasilan organisasi secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanjiya et al. (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa peningkatan tingkat kepuasan kerja karyawan dapat mendorong mereka untuk menunjukkan perilaku-perilaku yang mendukung keberhasilan dan kelancaran organisasi, meskipun perilaku tersebut tidak diharuskan dalam job description mereka

.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterlibatan kerja secara (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo
2. Keterlibatan kerja secara (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo
3. Kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (Y) pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pimpinan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo agar lebih memperhatikan keterlibatan kerja karyawan karena memiliki pengaruh yang rendah, yaitu dengan cara menciptakan sistem kerja yang memberi ruang bagi karyawan untuk berpartisipasi aktif, mendapatkan pengakuan atas kontribusinya, serta merasa pekerjaan mereka bermakna. Dengan mengelola keterlibatan kerja secara efektif, PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo dapat mendorong tumbuhnya

- OCB yang konsisten, sehingga budaya organisasi menjadi lebih kolaboratif, produktif, dan berorientasi pada pencapaian tujuan bersama
2. Disarankan kepada pimpinan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo agar tetap mempertahankan kepuasan kerja karyawan, karena hal tersebut terbukti mampu mendorong munculnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB). Karyawan yang merasa puas cenderung menunjukkan sikap positif, loyal, dan proaktif dalam mendukung tujuan organisasi di luar tugas utamanya.
  3. Disarankan juga kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memperdalam kajian tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan meneliti variabel lain seperti komitmen organisasi dan budaya organisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, F. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Karyawan Bank Uob Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP*, 4(1), 1-14.
- Aprianti, D. I. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja
- Aprillia, F. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Perceived Organization Support (Pos) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Retensi Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 1(1), 19-26.
- Ariyati, Y., & Lelys. (2020). Pengaruh Efikasi Diri, Pengembangan Karir Dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola Sp Plaza Batam. *Jurnal Equilibrium*, 5(2), 1-9.
- Blau, P. (1964). Exchange and Power in Social Life. John Wiley & Sons.
- Cipta, H. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Dan Efikasi Diri Terhadap Organizational Citizenship Behavior(Ocb) Pada Guru Sd Swasta Di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. *Jurnal Pedagogik*, 5(2), 13-21.
- Edwin. (2019). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Retensi Karyawan Pada Pt Lion Wings. *Binus University Repository*, 1-62.
- Handoko, T. Hani. (2019). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, H. M. (2019). Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lisdayanti. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Pada Pt Bumi Sari Prima Pematangsiantar. *Jurnal MAKER*, 1(1), 30-38.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Mahadika, C., & Hadi , M. A. (2022). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Jolin Permata Buana Kota Batam. *Jurnali Equilibrium*, 5(1), 51-63.
- Nurafia, Syamsuddoha, S., & Rahman, U. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Idaarah*, 3(2), 216-226.
- Nurisman, H. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, Pengembangan Karyawan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Retensi Karyawan Generasi Y Di Pt Pamapersada Nusantara. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(2), 26-37.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books.

- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. SAGE Publications.
- Paryati , Praningrum , & Susetyo, S. (2021). Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Komitmen Organisasi Pada Beberapa Kantor Dinas Di Kota Bengkulu. *Management Insight*, 13(1), 114-125.
- Pradipta, P. S., & Suwandana, I. M. (2019). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(4), 2409-2438.
- Rahman, A., & Lubis, R. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 15(1), 45-60.
- Rahman, A., & Lubis, R. (2023). Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 15(1), 45-60.
- Rani, A. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Kinerja Karyawan PT.HM.Sampoerna,Tbk Baturaja Timur Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 110-121.
- Riza, F. A., Prohimi , A. A., & Juariyah, L. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Ekobis)*, 22(1), 58-66.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). Management 15th Edition. United States: Pearson Education.
- Rohayati, Ai. (2019). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior : Studi Pada Yayasan Masyarakat Madani Indonesia. *Study & Management Research*. 11 (1) : 20-38
- Santoso, B., Nugroho, A., & Prasetyo, H. (2021). Job Involvement and Its Impact on Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Indonesian Journal of Business and Management*, 10(2), 78-92.
- Santoso, B., Nugroho, A., & Prasetyo, H. (2022). Job Satisfaction and Its Impact on Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Indonesian Journal of Business and Management*, 11(2), 85-101.
- Septiadi, S. A., Sintaasih, D. K., & Wibawa, I. A. (2020). Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Pemediasi Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(8), 3103-3132.
- Shuck, B. Employee Engagement. 2019. Routledge Publisher. Ebook ISBN: 97815105064. <https://doi.org/10.4324/978351035064>.
- Siregar, D., & Sihombing, R. (2022). Employee Job Involvement and Organizational Citizenship Behavior: A Case Study. *Asian Journal of Management Research*, 13(3), 112-126.
- Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sukanto, A. N., & Gilang, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan (Studi Kasus Di PT PLN

- (Persero) Apj Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (ALMANA)* , 2(2), 64-73.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Pertama). PRENADAMEDIA GROUP

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 : Kuisioner/Angket Penelitian**

#### **Kuisioner/Angket Penelitian**

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu sdr(i), perkenankan kami memohon bantuan untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuisioner/angket yang telah kami sediakan. Kuisioner/angket ini dibuat semata-mata untuk kepentingan ilmiah dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan syarat kelulusan Program S1 Manajemen Pemasaran, Universitas Ichsan Gorontalo.

Kuisioner ini dimaksud untuk mengetahui bagaimana “**Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo**”. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan peneliti mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/ibu sdr(i).

Atas kesediaan dan kerjasama anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Penulis

#### **KUISIONER PENELITIAN**

##### **A. Data Respondent Dan Petunjuk Pengisian Kuisioner**

###### **1. Data Responden**

Identitas Responden:

a. Jenis kelamin :

Pria :

Wanita :

b. Usia :

###### **2. Pendidikan terakhir :**

a. SLTP

b. SLTA/SMK/MA

c. DIPLOMA

d. S1

e. S2

###### **3. Lama bekerja :**

a. < 1 tahun

b. 1 – 2 Tahun

- c. 3 – 4 Tahun
- d. 5 tahun ke atas

### **B. Petunjuk pengisian kuisioner**

Isilah daftar pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda cek list (v) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda dalam kolom adalah sebagai berikut:

Peryataan	Skor
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negativ)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negativ)	1

### **C. DAFTAR PERNYATAAN KUESIONER**

#### **VARIABEL KETERLIBATAN KERJA (X1)**

1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan:
  - a. Selalu aktif berpartisipasi dalam pekerjaan
  - b. Sering aktif berpartisipasi dalam pekerjaan
  - c. Kadang-kadang aktif berpartisipasi dalam pekerjaan
  - d. Jarang aktif berpartisipasi dalam pekerjaan
  - e. Tidak pernah aktif berpartisipasi dalam pekerjaan
2. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri:
  - a. Selalu menjadi penting bagi harga diri
  - b. Sering menjadi penting bagi harga diri
  - c. Kadang-kadang menjadi penting bagi harga diri
  - d. Jarang menjadi penting bagi harga diri
  - e. Tidak pernah menjadi penting bagi harga diri
3. Pekerjaan yang akan dilakukan harus memiliki mental yang kuat dan menajag emosional:
  - a. Selalu memiliki mental yang kuat dan menajag emosional
  - b. Sering memiliki mental yang kuat dan menajag emosional
  - c. Kadang-kadang memiliki mental yang kuat dan menajag emosional
  - d. Jarang memiliki mental yang kuat dan menajag emosional
  - e. Tidak pernah memiliki mental yang kuat dan menajag emosional
4. Termotivasi dalam melibatkan diri dalam pekerjaan:
  - a. Selalu melibatkan diri dalam pekerjaan
  - b. Sering melibatkan diri dalam pekerjaan
  - c. Kadang-kadang melibatkan diri dalam pekerjaan

- d. Jarang melibatkan diri dalam pekerjaan
  - e. Tidak pernah melibatkan diri dalam pekerjaan
5. Bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan:
- a. Selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan
  - b. Sering Selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan
  - c. Kadang-kadang Selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan
  - d. Jarang Selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan
  - e. Tidak pernah Selalu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan

### **VARIABEL KEPUASAN KAERJA (X2)**

- 1. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan harapan karyawan
  - a. Selalu sesuai dengan harapan karyawan
  - b. Sering sesuai dengan harapan karyawan
  - c. Kadang-kadang sesuai dengan harapan karyawan
  - d. Jarang sesuai dengan harapan karyawan
  - e. Tidak pernah sesuai dengan harapan karyawan
- 2. Kantor tempat bekerja telah memberikan gaji yang adil
  - a. Selalu memberikan gaji yang adil
  - b. Sering memberikan gaji yang adil
  - c. Kadang-kadang memberikan gaji yang adil
  - d. Jarang memberikan gaji yang adil
  - e. Tidak pernah memberikan gaji yang adil
- 3. Kantor tempat bekerja memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
  - a. Selalu memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
  - b. Sering memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
  - c. Kadang-kadang memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
  - d. Jarang memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
  - e. Tidak pernah memberikan kesempatan promosi kepada karyawan
- 4. Kantor melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
  - a. Selalu melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
  - b. Sering melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
  - c. Kadang-kadang melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
  - d. Jarang melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
  - e. Tidak pernah melakukan pengawasan yang wajar kepada karyawan
- 5. Memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
  - a. Selalu memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
  - b. Sering memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
  - c. Kadang-kadang memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
  - d. Jarang memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu
  - e. Tidak pernah memiliki rekan kerja yang baik dan salin membantu

6. Kondisi kerja di tempat kerja membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
  - a. Selalu membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
  - b. Sering membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
  - c. Kadang-kadang membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
  - d. Jarang membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan
  - f. Tidak pernah membuat pekerjaan lebih mudah dan nyaman dilakukan

#### **VARIABEL *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y)**

1. Karyawan membantu meringankan pekerjaan rekan kerja di dalam kantor
  - a. Selalu membantu meringankan pekerjaan rekan kerja di dalam kantor
  - b. Sering membantu meringankan pekerjaan rekan kerja di dalam kantor
  - c. Kadang-kadang membantu meringankan pekerjaan rekan kerja di dalam kantor
  - d. Jarang membantu meringankan pekerjaan rekan kerja di dalam kantor
  - e. Tidak pernah membantu meringankan pekerjaan rekan kerja di dalam kantor
2. Karyawan turut membantu teman kerja agar tidak menimbulkan masalah di kantor
  - a. Selalu turut membantu teman kerja agar tidak menimbulkan masalah di kantor
  - b. Sering turut membantu teman kerja agar tidak menimbulkan masalah di kantor
  - c. Kadang-kadang turut membantu teman kerja agar tidak menimbulkan masalah di kantor
  - d. Jarang turut membantu teman kerja agar tidak menimbulkan masalah di kantor
  - e. Tidak pernah turut membantu teman kerja agar tidak menimbulkan masalah di kantor
3. Karyawan berperilaku sportif dalam bekerja di kantor
  - a. Selalu berperilaku sportif dalam bekerja di kantor
  - b. Sering berperilaku sportif dalam bekerja di kantor
  - c. Kadang-kadang berperilaku sportif dalam bekerja di kantor
  - d. Jarang berperilaku sportif dalam bekerja di kantor
  - e. Tidak pernah berperilaku sportif dalam bekerja di kantor
4. Karyawan menghormati karyawan lainnya didalam kantor
  - a. Selalu menghormati karyawan lainnya didalam kantor
  - b. Sering menghormati karyawan lainnya didalam kantor
  - c. Kadang-kadang menghormati karyawan lainnya didalam kantor
  - d. Jarang menghormati karyawan lainnya didalam kantor

- e. Tidak pernah menghormati karyawan lainnya didalam kantor
- 5. Karyawan memiliki perilaku bertanggungjawab didalam pekerjaannya
  - a. Selalu memiliki perilaku bertanggungjawab didalam pekerjaannya
  - b. Sering memiliki perilaku bertanggungjawab didalam pekerjaannya
  - c. Kadang-kadang memiliki perilaku bertanggungjawab didalam pekerjaannya
  - d. Jarang memiliki perilaku bertanggungjawab didalam pekerjaannya
  - e. Tidak pernah memiliki perilaku bertanggungjawab didalam pekerjaannya

## Lampiran 2. Data Ordinal dan Data Interval

**Data Ordinal Variabel Keterlibatan Kerja (X1)**

No. Res	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
1	5	5	5	5	4	24
2	5	5	5	5	3	23
3	5	5	5	5	4	24
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	4	5	24
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	4	5	24
12	5	5	5	5	4	24
13	5	5	5	5	4	24
14	5	5	5	4	5	24
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	3	23
21	5	5	5	5	4	24
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	3	3	3	4	4	17
25	5	3	5	5	5	23
26	5	4	4	5	5	23
27	5	4	4	4	5	22
28	3	5	5	3	4	20
29	4	5	4	5	4	22
30	4	5	3	4	3	19
31	5	5	5	3	3	21
32	5	5	2	5	4	21
33	4	4	1	3	5	17
34	5	3	3	3	5	19
35	4	3	5	3	4	19
36	5	5	4	5	4	23
37	5	5	5	3	3	21

38	5	5	1	4	5	20
39	3	2	4	4	5	18
40	3	4	5	5	5	22
41	3	5	4	5	5	22
42	5	5	4	4	3	21
43	4	3	5	4	4	20
44	4	4	2	4	5	19
45	4	4	1	5	4	18
46	4	5	2	3	5	19
47	5	5	3	2	2	17
48	5	3	5	3	3	19
49	5	4	5	1	5	20
50	5	4	5	1	4	19
51	5	5	5	5	3	23
52	3	4	3	5	5	20
53	5	5	4	4	5	23
54	5	5	5	5	5	25
55	4	3	4	4	4	19
56	5	5	5	5	5	25
57	5	3	4	5	5	22

### Data Interval Variabel Keterlibatan Kerja (X1)

Successive Interval					Total
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
5.283	5.199	3.846	4.182	4.325	22.834
5.283	5.199	3.846	4.182	3.368	21.877
5.283	5.199	3.846	4.182	4.325	22.834
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	3.014	5.487	22.829
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	3.014	5.487	22.829
3.870	4.004	2.592	3.014	4.325	17.804
5.283	5.199	3.846	3.014	5.487	22.829
5.283	5.199	3.846	4.182	4.325	22.834
5.283	5.199	3.846	4.182	4.325	22.834
5.283	5.199	3.846	3.014	5.487	22.829
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	3.368	21.877
5.283	5.199	3.846	4.182	4.325	22.834
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
3.000	3.252	1.975	3.014	4.325	15.566
5.283	3.252	3.846	4.182	5.487	22.050
5.283	4.004	2.592	4.182	5.487	21.547
5.283	4.004	2.592	3.014	5.487	20.379
3.000	5.199	3.846	2.184	4.325	18.554
3.870	5.199	2.592	4.182	4.325	20.167
3.870	5.199	1.975	3.014	3.368	17.427
5.283	5.199	3.846	2.184	3.368	19.880
5.283	5.199	1.579	4.182	4.325	20.567
3.870	4.004	1.000	2.184	5.487	16.545
5.283	3.252	1.975	2.184	5.487	18.181
3.870	3.252	3.846	2.184	4.325	17.477
5.283	5.199	2.592	4.182	4.325	21.580
5.283	5.199	3.846	2.184	3.368	19.880
5.283	5.199	1.000	3.014	5.487	19.983

3.000	2.000	2.592	3.014	5.487	16.093
3.000	4.004	3.846	4.182	5.487	20.518
3.000	5.199	2.592	4.182	5.487	20.459
5.283	5.199	2.592	3.014	3.368	19.456
3.870	3.252	3.846	3.014	4.325	18.307
3.870	4.004	1.579	3.014	5.487	17.954
3.870	4.004	1.000	4.182	4.325	17.380
3.870	5.199	1.579	2.184	5.487	18.319
5.283	5.199	1.975	1.468	2.000	15.925
5.283	3.252	3.846	2.184	3.368	17.933
5.283	4.004	3.846	1.000	5.487	19.620
5.283	4.004	3.846	1.000	4.325	18.457
5.283	5.199	3.846	4.182	3.368	21.877
3.000	4.004	1.975	4.182	5.487	18.648
5.283	5.199	2.592	3.014	5.487	21.575
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
3.870	3.252	2.592	3.014	4.325	17.053
5.283	5.199	3.846	4.182	5.487	23.997
5.283	3.252	2.592	4.182	5.487	20.795

**Data Ordinal Variabel Kepuasan Kerja (X2)**

No. Res	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	4	5	5	29
10	5	5	5	5	5	4	29
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	5	5	5	30
24	5	5	5	5	4	4	28
25	5	5	3	5	5	5	28
26	5	4	2	5	5	5	26
27	5	4	5	4	4	4	26
28	5	4	5	4	3	4	25
29	5	4	5	5	3	5	27
30	4	4	4	5	2	5	24
31	3	4	4	5	3	4	23
32	3	5	5	5	4	4	26
33	2	5	3	5	1	3	19
34	5	5	2	2	5	2	21
35	5	5	5	3	4	5	27
36	5	5	4	4	4	5	27
37	5	3	5	4	5	5	27
38	4	4	5	5	3	5	26

39	4	4	5	3	3	5	24
40	2	4	5	4	2	4	21
41	3	5	5	5	4	4	26
42	3	5	5	4	4	5	26
43	2	5	5	5	5	3	25
44	5	5	5	4	5	2	26
45	5	4	5	4	5	3	26
46	4	5	4	3	5	4	25
47	4	5	4	3	5	5	26
48	4	3	3	1	4	5	20
49	5	4	2	3	5	4	23
50	5	3	5	2	5	4	24
51	5	5	5	5	5	5	30
52	4	5	5	5	5	4	28
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	4	5	3	5	5	27
55	5	5	5	5	5	3	28
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	5	5	5	5	5	30

## Data Interval Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Successive Interval						
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	2.716	24.574
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	2.777	2.716	23.289
4.573	5.046	2.128	4.182	4.063	4.114	24.106
4.573	3.542	1.695	4.182	4.063	4.114	22.168
4.573	3.542	3.995	2.886	2.777	2.716	20.489
4.573	3.542	3.995	2.886	2.228	2.716	19.940
4.573	3.542	3.995	4.182	2.228	4.114	22.633
3.138	3.542	2.594	4.182	1.607	4.114	19.177
2.627	3.542	2.594	4.182	2.228	2.716	17.890
2.627	5.046	3.995	4.182	2.777	2.716	21.343
2.000	5.046	2.128	4.182	1.000	2.032	16.388
4.573	5.046	1.695	1.607	4.063	1.607	18.590
4.573	5.046	3.995	2.193	2.777	4.114	22.698
4.573	5.046	2.594	2.886	2.777	4.114	21.990
4.573	2.695	3.995	2.886	4.063	4.114	22.325
3.138	3.542	3.995	4.182	2.228	4.114	21.198
3.138	3.542	3.995	2.193	2.228	4.114	19.210

2.000	3.542	3.995	2.886	1.607	2.716	16.746
2.627	5.046	3.995	4.182	2.777	2.716	21.343
2.627	5.046	3.995	2.886	2.777	4.114	21.445
2.000	5.046	3.995	4.182	4.063	2.032	21.317
4.573	5.046	3.995	2.886	4.063	1.607	22.169
4.573	3.542	3.995	2.886	4.063	2.032	21.090
3.138	5.046	2.594	2.193	4.063	2.716	19.750
3.138	5.046	2.594	2.193	4.063	4.114	21.148
3.138	2.695	2.128	1.000	2.777	4.114	15.852
4.573	3.542	1.695	2.193	4.063	2.716	18.782
4.573	2.695	3.995	1.607	4.063	2.716	19.648
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
3.138	5.046	3.995	4.182	4.063	2.716	23.139
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	3.542	3.995	2.193	4.063	4.114	22.480
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	2.032	23.890
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972
4.573	5.046	3.995	4.182	4.063	4.114	25.972

### Data Ordinal Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y)

No. Res	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	4	24
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	5	5	5	25
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	5	5	25
23	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	5	5	25
25	5	3	3	4	3	18
26	5	4	3	5	4	21
27	5	5	4	5	5	24
28	4	4	4	4	5	21
29	4	3	4	4	5	20
30	4	3	5	4	5	21
31	3	4	5	5	4	21
32	2	5	5	4	4	20
33	1	4	4	4	4	17
34	3	3	4	4	5	19
35	4	2	4	4	5	19
36	5	2	4	5	3	19
37	4	4	4	5	4	21
38	3	4	3	5	5	20

39	2	4	1	5	5	17
40	5	5	3	3	5	21
41	3	5	1	4	5	18
42	4	3	3	4	3	17
43	2	3	2	4	4	15
44	3	5	2	4	5	19
45	3	3	3	4	5	18
46	4	4	3	5	5	21
47	5	5	1	5	5	21
48	5	5	3	5	5	23
49	5	3	3	5	5	21
50	5	2	4	4	2	17
51	4	5	5	5	5	24
52	5	5	5	5	5	25
53	5	5	5	5	5	25
54	4	4	4	4	5	21
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	5	4	5	22

## Data Interval Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y)

1.695	3.427	1.000	5.780	4.960	16.862
4.148	4.726	2.023	3.000	4.960	18.857
2.205	4.726	1.000	4.194	4.960	17.085
2.828	2.789	2.023	4.194	2.890	14.724
1.695	2.789	1.525	4.194	3.518	13.720
2.205	4.726	1.525	4.194	4.960	17.610
2.205	2.789	2.023	4.194	4.960	16.171
2.828	3.427	2.023	5.780	4.960	19.018
4.148	4.726	1.000	5.780	4.960	20.614
4.148	4.726	2.023	5.780	4.960	21.638
4.148	2.789	2.023	5.780	4.960	19.700
4.148	2.000	2.565	4.194	2.000	14.906
2.828	4.726	3.760	5.780	4.960	22.054
4.148	4.726	3.760	5.780	4.960	23.374
4.148	4.726	3.760	5.780	4.960	23.374
2.828	3.427	2.565	4.194	4.960	17.973
4.148	4.726	3.760	5.780	4.960	23.374
4.148	4.726	3.760	5.780	4.960	23.374
2.828	3.427	3.760	4.194	4.960	19.168

### Lampiran 3. Deskriptif Variabel Penelitian

#### Variabel Keterlibatan Kerja (X1)

X1\_1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	10.5	10.5	10.5
4.00	10	17.5	17.5	28.1
5.00	41	71.9	71.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

X1\_2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	8	14.0	14.0	15.8
4.00	10	17.5	17.5	33.3
5.00	38	66.7	66.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

X1\_3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	5.3	5.3	5.3
2.00	3	5.3	5.3	10.5
3.00	5	8.8	8.8	19.3
4.00	11	19.3	19.3	38.6
5.00	35	61.4	61.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X1\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	3.5	3.5	3.5
2.00	1	1.8	1.8	5.3
3.00	8	14.0	14.0	19.3
4.00	15	26.3	26.3	45.6
5.00	31	54.4	54.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X1\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	8	14.0	14.0	15.8
4.00	16	28.1	28.1	43.9
5.00	32	56.1	56.1	100.0
Total	57	100.0	100.0	

### Variabel Kepuasan Kerja (X2)

**X2\_1**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	5.3	5.3	5.3
3.00	4	7.0	7.0	12.3
4.00	7	12.3	12.3	24.6
5.00	43	75.4	75.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X2\_2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.3	5.3	5.3
4.00	12	21.1	21.1	26.3
5.00	42	73.7	73.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X2\_3**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	5.3	5.3	5.3
3.00	3	5.3	5.3	10.5
4.00	5	8.8	8.8	19.3
5.00	46	80.7	80.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X2\_4**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.8	1.8	1.8
2.00	2	3.5	3.5	5.3
3.00	6	10.5	10.5	15.8
4.00	9	15.8	15.8	31.6
5.00	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X2\_5**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.8	1.8	1.8
2.00	2	3.5	3.5	5.3
3.00	5	8.8	8.8	14.0
4.00	8	14.0	14.0	28.1
5.00	41	71.9	71.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**X2\_6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	3.5	3.5	3.5
3.00	4	7.0	7.0	10.5
4.00	12	21.1	21.1	31.6
5.00	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

### Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y)

**Y1\_1**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.8	1.8	1.8
2.00	3	5.3	5.3	7.0
3.00	6	10.5	10.5	17.5
4.00	10	17.5	17.5	35.1
5.00	37	64.9	64.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**Y1\_2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	5.3	5.3	5.3
3.00	8	14.0	14.0	19.3
4.00	10	17.5	17.5	36.8
5.00	36	63.2	63.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**Y1\_3**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	5.3	5.3	5.3
2.00	2	3.5	3.5	8.8
3.00	9	15.8	15.8	24.6
4.00	10	17.5	17.5	42.1
5.00	33	57.9	57.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**Y1\_4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.8	1.8	1.8
4.00	16	28.1	28.1	29.8
5.00	40	70.2	70.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

**Y1\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	3	5.3	5.3	7.0
4.00	7	12.3	12.3	19.3
5.00	46	80.7	80.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

## Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keterlibatan Kerja X1)

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1_5 Total_X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

#### Correlations

		Correlations					
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	Total_X
X1_1	Pearson Correlation	1	.421 **	.338 *	.073	-.050	.562 **
	Sig. (2-tailed)		.001	.010	.589	.711	.000
	N	57	57	57	57	57	57
X1_2	Pearson Correlation	.421 **	1	.185	.278 *	-.078	.594 **
	Sig. (2-tailed)	.001		.169	.036	.563	.000
	N	57	57	57	57	57	57
X1_3	Pearson Correlation	.338 *	.185	1	.154	-.015	.655 **
	Sig. (2-tailed)	.010	.169		.254	.910	.000
	N	57	57	57	57	57	57
X1_4	Pearson Correlation	.073	.278 *	.154	1	.249	.648 **
	Sig. (2-tailed)	.589	.036	.254		.062	.000
	N	57	57	57	57	57	57
X1_5	Pearson Correlation	-.050	-.078	-.015	.249	1	.365 **
	Sig. (2-tailed)	.711	.563	.910	.062		.005
	N	57	57	57	57	57	57
Total_X 1	Pearson Correlation	.562 **	.594 **	.655 **	.648 **	.365 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	
	N	57	57	57	57	57	57

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

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

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1_5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

### **Reliability**

#### **Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	57	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	57	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	5

## Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X2)

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2_4 X2_5 X2_6 Total_X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlations

**Correlations**

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	Total_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.090	.119	.044	.620**	.327*	.629**
	Sig. (2-tailed)		.508	.377	.748	.000	.013	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57
X2_2	Pearson Correlation	.090	1	.218	.535**	.342**	.032	.564**
	Sig. (2-tailed)	.508		.103	.000	.009	.816	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57
X2_3	Pearson Correlation	.119	.218	1	.398**	.146	.250	.589**
	Sig. (2-tailed)	.377	.103		.002	.278	.061	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57
X2_4	Pearson Correlation	.044	.535**	.398**	1	.056	.238	.624**
	Sig. (2-tailed)	.748	.000	.002		.677	.074	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57
X2_5	Pearson Correlation	.620**	.342**	.146	.056	1	.153	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.278	.677		.254	.000
	N	57	57	57	57	57	57	57
X2_6	Pearson Correlation	.327*	.032	.250	.238	.153	1	.555**
	Sig. (2-tailed)	.013	.816	.061	.074	.254		.000
	N	57	57	57	57	57	57	57
Total_X2	Pearson Correlation	.629**	.564**	.589**	.624**	.654**	.555**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57	57

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

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

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2_4 X2_5 X2_6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## **Reliability**

### **Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	57	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	47	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	6

## Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Organizational Citizenship Behavior (Y)

CORRELATIONS  
 /VARIABLES=Y1\_1 Y1\_2 Y1\_3 Y1\_4 Y1\_5 Total\_Y  
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

### Correlations

		Correlations					
		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Total_Y
Y1_1	Pearson Correlation	1	.341 **	.462 **	.495 **	.143	.729 **
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.000	.288	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y1_2	Pearson Correlation	.341 **	1	.348 **	.496 **	.574 **	.762 **
	Sig. (2-tailed)	.009		.008	.000	.000	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y1_3	Pearson Correlation	.462 **	.348 **	1	.381 **	.169	.747 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.003	.209	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y1_4	Pearson Correlation	.495 **	.496 **	.381 **	1	.270 *	.691 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.042	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Y1_5	Pearson Correlation	.143	.574 **	.169	.270 *	1	.551 **
	Sig. (2-tailed)	.288	.000	.209	.042		.000
	N	57	57	57	57	57	57
Total_Y	Pearson Correlation	.729 **	.762 **	.747 **	.691 **	.551 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57

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

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

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	57	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	57	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	5

## Lampiran 5. Uji Hipotesis

### Uji Korelasi Antar Variabel

```
DATASET ACTIVATE DataSet0.  
CORRELATIONS  
  /VARIABLES=X1 X2  
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG  
  /MISSING=PAIRWISE.
```

**Correlations**

		Keterlibatan Kerja	Kepuasan Kerja
Keterlibatan Kerja	Pearson Correlation	1	.726 **
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	57	57
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	.726 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	57	57

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

```
REGRESSION  
  /MISSING LISTWISE  
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
  /NOORIGIN  
  /DEPENDENT Y  
  /METHOD=ENTER X1 X2.
```

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: OCB

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 <sup>a</sup>	.528	.511	2.09666

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	265.881	2	132.940	30.241	.000 <sup>b</sup>
	Residual	237.382	54	4.396		
	Total	503.263	56			

a. Dependent Variable: OCB

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Keterlibatan Kerja

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.419	2.717		.522	.604
	Keterlibatan Kerja	.251	.159	.214	2.574	.001
	Kepuasan Kerja	.563	.138	.556	4.092	.000

a. Dependent Variable: OCB

## Lampiran 6. R Tabel dan F Tabel

### R-Tabel

**Tabel r untuk df = 51 - 100**

df = (N-2)	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah</b>				
	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0005</b>
	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>				
	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.001</b>
<b>51</b>	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
<b>52</b>	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
<b>53</b>	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
<b>54</b>	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
<b>55</b>	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
<b>56</b>	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
<b>57</b>	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
<b>58</b>	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
<b>59</b>	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
<b>60</b>	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
<b>61</b>	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
<b>62</b>	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
<b>63</b>	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
<b>64</b>	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
<b>65</b>	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
<b>66</b>	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
<b>67</b>	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
<b>68</b>	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
<b>69</b>	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
<b>70</b>	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
<b>71</b>	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
<b>72</b>	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
<b>73</b>	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
<b>74</b>	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
<b>75</b>	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
<b>76</b>	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
<b>77</b>	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
<b>78</b>	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
<b>79</b>	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
<b>80</b>	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
<b>81</b>	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
<b>82</b>	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
<b>83</b>	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
<b>84</b>	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
<b>85</b>	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## F-Tabel

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4806/PIP/LEMILIT-UNISAN/GTO/V/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Manajer PT Pertamina patra Niaga IT Gorontalo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Albert Gunawan Derek  
NIM : E2121042  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Lokasi Penelitian : PT Pertamina Patra Niaga IT Gorontalo  
Judul Penelitian : PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT PERTAMINA PATRA NIAGA IT GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**PT. PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED  
TERMINAL GORONTALO**

Jl. Yos Sudarso No.06, Kelurahan Tenda, Kecamatan Hulonthalangi, Kota

Gorontalo

Telp: (0435) 25298, E-mail: ptperaminagorontalo@gmail.com

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Pembimbing Lapangan PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo, menerangkan bahwa:

Nama : Albert Gunawan Derek  
NIM : E2121042  
Program Studi : Manajemen  
Judul Penelitian : PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANISATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA PT. PERTAMINA PATRA NIAGA INTEGRATED GORONTALO

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa nama mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan penelitian di PT. Pertamina Patra Niaga Integrated Gorontalo selama 45 hari sejak 23 Desember 2024 – 21 Februari 2025.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 21 Februari 2025

  
**PERTAMINA**  
**PATRA NIAGA**  
  
**FIRMAN PUSPIAWAN**  
Pjs. INTEGRATED TERMINAL  
MANAGER GORONTALO

## Fekon09 Unisan

### ALBERT GUNAWAN DEREK\_PENGARUH KETERLIBATAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONA...

 MANAJEMEN\_02  
 Fak. Ekonomi  
 LL DiktI IX Turnitin Consortium

#### Document Details

Submission ID	tm:oid::1.3239484895	112 Pages
Submission Date	May 5, 2025, 11:18 AM GMT+7	17,494 Words
Download Date	May 5, 2025, 11:24 AM GMT+7	115,804 Characters
File Name	Turnitin_SKRIPSI_ALBERT_DEREK.docx	
File Size	492.8 KB	

## 23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 20 words)

### Top Sources

- |     |  |
|-----|--|
| 20% |  Internet sources                 |
| 2%  |  Publications                     |
| 12% |  Submitted works (Student Papers) |

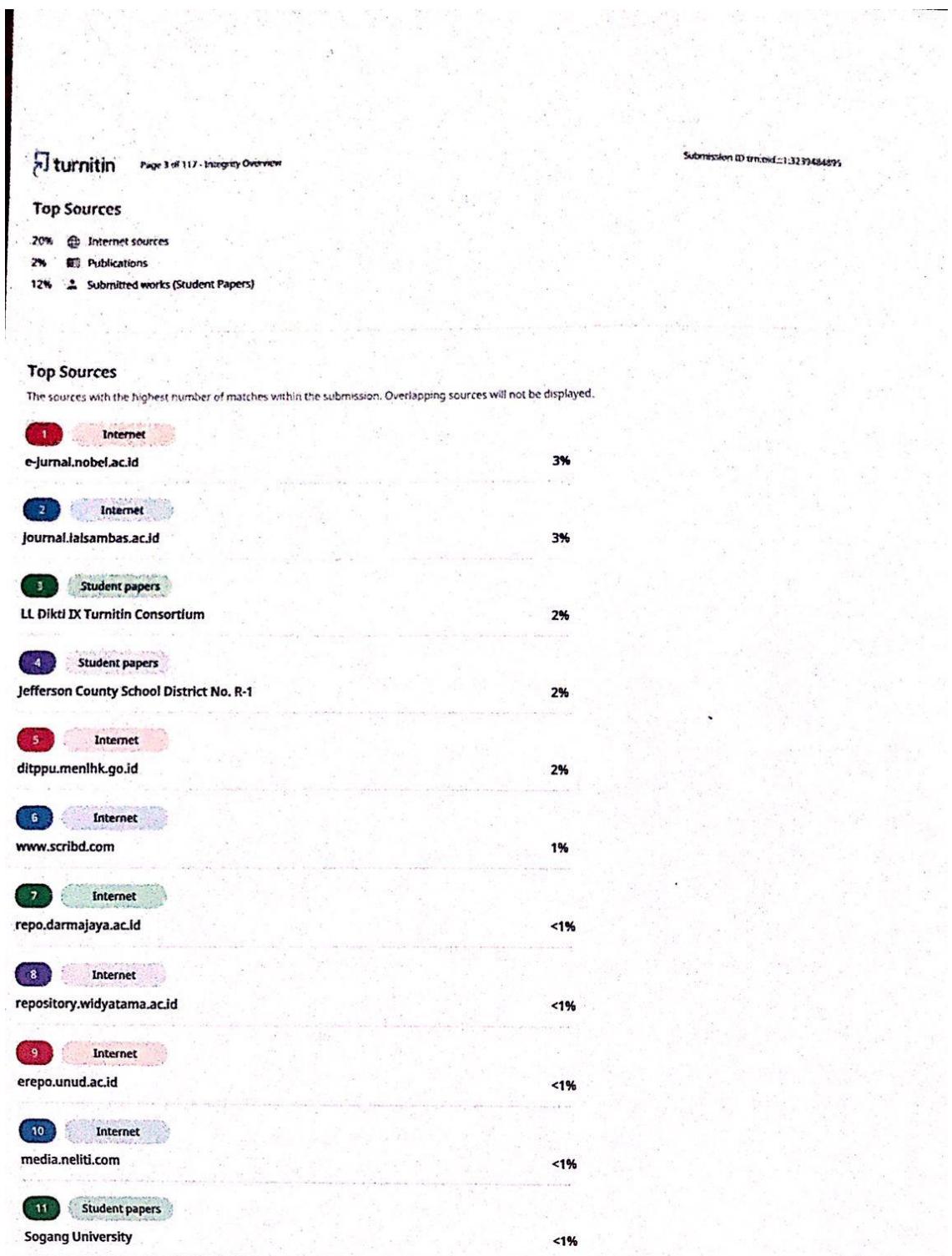
### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



12	Internet	e-jurnal.stienobel-Indonesia.ac.id	<1%
13	Student papers	Universitas Putera Batam	<1%
14	Internet	repository.ung.ac.id	<1%
15	Internet	digilib.uns.ac.id	<1%
16	Student papers	unars	<1%
17	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
18	Internet	bajangjournal.com	<1%
19	Internet	download.garuda.ristekdikti.go.id	<1%
20	Internet	www.coursehero.com	<1%
21	Internet	repository.ekuitas.ac.id	<1%
22	Internet	www.rekrutmedan.com	<1%
23	Internet	mvdw.org	<1%
24	Student papers	Sriwijaya University	<1%
25	Internet	doaj.org	<1%

26	Internet	
	journal.feb.unmul.ac.id	<1%
27	Internet	
	mafiadoc.com	<1%
28	Internet	
	jurnal.pancabudi.ac.id	<1%
29	Internet	
	www.iyb.ac.id	<1%
30	Student papers	
	STIE Ekuitas	<1%
31	Internet	
	www.researchgate.net	<1%
32	Internet	
	repository.radenfatah.ac.id	<1%
33	Student papers	
	Federal University of Technology	<1%
34	Internet	
	devotion.greenvest.co.id	<1%
35	Internet	
	123dok.com	<1%
36	Student papers	
	Universitas Negeri Jakarta	<1%
37	Internet	
	repository.radenintan.ac.id	<1%



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**

**FAKULTAS EKONOMI**

SK. MENDIKNAS NOMOR 84/D/O/2001 STATUS TERAKREDITASI BAN-PT.DIKTI  
Jalan : Achmad Nadjamuddin No.17 Telp/Fax.(0435) 829975 Kota Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
No. 053/SRP/FE-UNISAN/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Musafir, SE., M.Si  
NIDN : 092811690103  
Jabatan : Dekan

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama Mahasiswa : Albert Gunawan Derek  
NIM : E2121042  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada PT. Pertamina Patra Niaga Intergrated Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 23%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan. Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya



Gorontalo, 05 Mei 2025  
Verifikator,

Nurhasmi, S.KM

Terlampir : Hasil Pengecekan Turnitin

## **RIWAYAT HIDUP**



Penulis memiliki nama lengkap Albert Gunawan Derek, Dilahirkan Di Gorontalo, 19 Mei 1998. Agama Kristen Advent. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara, dari pasangan suami istri Ayah Octavianus Derek dan Ibu Martin Idrus. Penulis mulai pendidikan di SDN 43 Kota Selatan pada tahun 2004 – 2010. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama SMP Negeri 06 Gorontalo pada tahun 2010 – 2013. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Akhir di SMA Negeri 1 Gorontalo pada tahun 2013 – 2016. Penulis diterima di Perguruan Tinggi Swasta, Universitas Ichsan Gorontalo, Program Studi S1 Manajemen dan menyelesaikan kuliah Strata I pada tahun 2025.