

**ANALISIS PENGARUH *SELF ACTUALIZATION*
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**AULIA FITRI JAYANTI
NIM. 12010111130115**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Aulia Fitri Jayanti

Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130115

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *SELF ACTUALIZATION* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV SEMARANG)**

Dosen Pembimbing : Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si

Semarang, 28 April 2015

Dosen Pembimbing,

(Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si)

NIP. 19700617 199802 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Aulia Fitri Jayanti

Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130115

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH *SELF ACTUALIZATION* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP IV SEMARANG)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 7 Mei 2015

Tim Penguji

1. Dr. Ahyar Yuniawan, S.E., M.Si (.....)
2. Ismi Darmastuti, S.E., M.Si (.....)
3. Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc., Ph.D (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Aulia Fitri Jayanti, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Pengaruh *Self Actualization* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 28 April 2015

Yang membuat pernyataan,

(Aulia Fitri Jayanti)

NIM: 12010111130115

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“..... Sama saja bagi kita mengeluh atukah bersabar. Sekali- kali kita tidak mempunyai tempat untuk melarikan diri”

(QS Al Ibrahim: 21)

*If you want to get something, lets dream, action, pray and make it happened,
so the success will be follow you*

Life is Beautiful, Love is Wonderful, Giving is Powerful

“Bahaya terbesar bukanlah kegagalan kita dalam target yang terlalu tinggi,
melainkan keberhasilan kita meraih target yang terlalu rendah”

(Bong Chandra)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta,

Ir. H. Hadi Joko Mulyono dan Dra. Santi Muji Utami, M.Hum

kedua adik tersayang,

Yusrina Almas Sajida dan Fairuz Salma Nabila

Sahabat serta teman-teman terbaik

ABSTRACT

The company has the capital resources, one of which employees. The existence of the employees is very important to the survival of a company. Therefore, a company's success is measured by the performance of employees. High employee performance makes the success of the company is also getting higher. Many steps can be done in improving the performance of employees. One of them is to do self-actualization and creating job satisfaction of employees. With the creation of self-actualization and job satisfaction, can increase Organizational Citizenship Behavior (OCB) among employees, which then affects their performance. The aim of this study is to describe and analyze the influence of self-actualization and job satisfaction on employee performance with Organizational Citizenship Behavior (OCB) as an intervening variable.

This research was conducted by distributing questionnaires to a sample of 70 permanent employees of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang using random sampling techniques, with the draw. Data analysis method used is multiple linear regression analysis. Mechanical testing data used this study include the path analysis and Sobel test to test the effect of mediation.

The results showed that self-actualization positive and significant influence to Organizational Citizenship Behavior (OCB) and employee performance, job satisfaction and significant positive effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB) and employee performance, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) positive and significant influence on employee performance. Additionally, Organizational Citizenship Behavior (OCB) capable mediating the relationship between self-actualization and job satisfaction on employee performance.

Keywords: Self-Actualization, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB), employees performance.

ABSTRAK

Karyawan merupakan salah satu sumber daya modal yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Keberadaan karyawan dinilai sangat penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan perusahaan salah satunya diukur melalui kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja karyawan maka semakin tinggi pula keberhasilan yang dicapai perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Salah satunya dengan melakukan aktualisasi diri dan menciptakan kepuasan kerja pada karyawan. Dengan terciptanya aktualisasi diri dan kepuasan kerja, hal ini mampu meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di antara karyawan, sehingga berpengaruh terhadap kinerja mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis lebih jauh mengenai pengaruh aktualisasi diri dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening.

Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuisioner dengan sampel 70 karyawan tetap PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang menggunakan metode *teknik random sampling* dengan cara undian, Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji analisis jalur, dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktualisasi diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terbukti memediasi hubungan antara aktualisasi diri dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Aktualisasi Diri, Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kinerja karyawan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam untuk nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH SELF ACTUALIZATION DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang)”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa banyak orang yang telah membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, Ir. H. Hadi Joko Mulyono dan Dra. Santi Muji Utami, M.Hum yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, *support*, nasehat, doa, dukungan serta semangat kepada penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Dr. Suharnomo, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.

3. Erman Denny Arifianto, SE, M.M. Selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP, atas segala arahan selama menempuh kuliah di jurusan manajemen.
4. Dr. Ahyar Yuniawan, SE, M.Si atas waktu, nasehat dan segala bimbingan serta arahnya selama masa kuliah sampai penulisan skripsi ini berakhir.
5. Dra. Rini Nugraheni, Selaku dosen wali atas arahan yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Kedua adik-ku tersayang, Yusrina Almas Sajida dan Fairus Salma Nabila yang telah memberikan cinta, kasih sayang, dukungan selama ini dalam hal apapun kepada penulis.
7. Erwin, yang telah menjadi *partner* berjuang, *partner* berbagi saat suka dan duka, memberikan *support*, motivasi dan mencurahkan tenaga dan waktu dalam membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir serta menemani dengan setia sampai penulisan skripsi berakhir.
8. Bapak Wawan Ariyanto selaku KaDaop IV Semarang, Bapak Sudaryanto (*Manager* unit SDM) Bapak Andhito Habsoro dan Bapak Agus Widodo (unit SDM) serta Ibu Yuli Hartatik (*Manager* unit Keuangan) yang telah memberi arahan dan membantu dalam proses penelitian mulai dari pengurusan perijinan, pengumpulan data, sampai penyebaran kuisisioner di PT. KAI Daop IV Semarang.
9. Seluruh *Manager* dan *Assistant Manager* 16 unit PT. KAI Daop IV Semarang, segenap karyawan PT. KAI Daop IV Semarang, serta seluruh pihak-pihak

terkait yang turut membantu dalam proses penelitian yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

10. Sahabat Patembayan Ceria: Nining, Putri Nur, Clara Dewi, Anis Prastika, Wawan, Yehezkiel, Septian dan Galih yang telah menjadi teman berbagi dalam suka dan duka, serta memberikan *moment-moment* terbaik selama perkuliahan sampai penulisan tugas akhir ini berakhir.
11. Sahabat-sahabat sepanjang masa, Dine Wahyu, Doni Fisca, Ira Sari N, Diana Ghazali, Rahayu Manolita, Avrina Kumalasari, Dian Wahyu, dan Dwi Rendragraha yang telah memberikan motivasi dan dukungannya selama ini.
12. Kepengurusan HMJM 2011-2013, Ghalih, Adit, Mamak, Dimas, Novent, Novan, Yeni, Resty, Nano, Mbak Nabil, Melati, Teja, adik-adik 2012, Itang, Diba, Sofy, Taufany, dkk dan adik-adik 2013 yang telah menjadi keluarga dan tempat berbagi pengalaman,
13. Fungsi Senat Mahasiswa 2013-2014, Pepin, Panji, Intan, Puji, Bregas, Agvi, Aji, Fadhil, Hafid, Ucup, Alfa, dkk.
14. Teman-teman KKN: mas Aulio, mas Bayu, mas Farid, mas Ian, nui, arga, meidian, arif, tasya, reyda dan silvi atas pengalaman dan tempat berbagi keluh kesah selama KKN.
15. Teman-teman grup Panitia KWF yang telah menjadi penghibur dengan canda tawanya disaat penulis mulai jenuh dan bosan.
16. Teman-teman manajemen 2011 dan teman-teman konsentrasi SDM yang telah memberikan banyak cerita dan kenangan kepada penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, agar dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Amin.

Semarang, 28 April 2015

Penulis,

Aulia Fitri Jayanti

12010111130115

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian	15
1.4 Sistematika Penulisan	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	17

2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Kinerja Karyawan	17
2.1.1.2 Pengertian Kinerja Karyawan	17
2.1.1.2 Indikator Kinerja Karyawan	18
2.1.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	19
2.1.2.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
2.1.2.2 Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	20
2.1.2.3 Manfaat OCB dalam Perusahaan	22
2.1.3 Kepuasan Kerja	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja	22
2.1.3.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja	23
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang mengindikasi Kepuasan Kerja	25
2.1.3.4 Faktor Penyebab Kepuasan Kerja	27
2.1.4 <i>Self Actualization</i> (Aktualisasi Diri)	29
2.1.4.1 Pengertian <i>Self Actualization</i> (Aktualisasi Diri)	29
2.1.4.2 Sifat-Sifat <i>Self Actualization</i> (Aktualisasi Diri)	32
2.1.4.3 Karakteristik Orang yang Mengktualisasikan Diri	33
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.3.1 Hubungan Antar Variabel	45
2.3.1.1 Pengaruh <i>Self Actualization</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	45

2.3.1.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	46
2.3.1.3	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	48
2.3.1.4	Pengaruh <i>Self Actualization</i> Terhadap Kinerja Karyawan	50
2.3.1.5	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	51
2.4	Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	54
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	54
3.2.1	Variabel Penelitian	54
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	55
3.3	Populasi dan Sampel	59
3.3.1	Populasi	59
3.3.2	Sampel	59
3.4	Jenis dan Sumber Data	61
3.4.1	Jenis Data	61
3.4.2	Sumber Data	61
3.5	Metode Pengumpulan Data	62
3.5.1	Metode Pengumpulan Data Primer	62
3.5.2	Metode Pengumpulan Data Sekunder	63

3.6 Metode Analisis dan Alat Analisis Data	64
3.6.1 Metode Analisis Data	64
3.6.2 Alat Analisis Data	66
3.6.2.1 Uji Kualitas Data	66
3.6.2.1.1 Uji Reliabilitas	66
3.6.2.1.2 Uji Validitas	66
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik	67
3.6.2.2.1 Uji Normalitas	67
3.6.2.2.2 Uji Linieritas	68
3.6.2.2.3 Uji Muktikolinieritas	68
3.6.2.3 Uji Model	68
3.6.2.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.6.2.3.2 Koefisien Determinasi R^2	69
3.6.2.3.3 Koefisien Determinasi Total (R^2_m)	70
3.6.2.3.4 Uji F (Uji Signifikansi Simultan)	70
3.6.2.4 Uji Hipotesis (Uji t)	71
3.6.2.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	72
3.6.2.6 Uji Efek Mediasi (Uji Sobel)	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	76
4.1.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	76
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	77
4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	78

4.1.1.3 Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	79
4.1.1.4 Alamat PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	80
4.1.1.5 Daerah Operasional PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	80
4.1.1.6 Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	80
4.1.2 Gambaran Umum Responden PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	81
4.1.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	81
4.1.2.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Usia dan Masa Kerja	82
4.1.2.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan	83
4.2 Analisis Deskripsi Variabel	84
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel <i>Self Actualization</i>	85
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	87
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	88
4.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	90
4.3 Analisis Data	91
4.3.1 Uji Kualitas Data	91
4.3.1.1 Uji Reliabilitas	91
4.3.1.2 Uji Validitas	92
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	95
4.3.2.1.1 Uji Normalitas	95

4.3.2.1.2	Uji Linieritas	100
4.3.2.1.3	Uji Muktikolinieritas	104
4.3.3	Uji Model	105
4.3.3.1.1	Analisis Regresi Linier Berganda	105
4.3.3.1.2	Koefisien Determinasi R^2	107
4.3.3.1.3	Koefisien Determinasi Total (R^2m)	107
4.3.3.1.4	Uji F (Uji Signifikansi Sinultan)	108
4.3.4	Uji Hipotesis (Uji t)	110
4.3.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	113
4.3.6	Uji Efek Mediasi (Uji Sobel)	117
4.4	Pembahasan	120
4.4.1	Pengaruh <i>Self Actualization</i> Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	120
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).....	122
4.4.3	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan.....	125
4.4.4	Pengaruh <i>Self Actualization</i> Terhadap Kinerja Karyawan	127
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	128
BAB V	PENUTUP.....	131
5.1	Simpulan	131
5.2	Keterbatasan.....	135
5.3	Saran	136

5.3.1 Bagi Perusahaan.....	136
5.3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN-LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia 2014	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	55
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2 Crosstabulation Usia, Masa Kerja dan Jenis Kelamin	82
Tabel 4.3 Crosstabulation Usia, Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Self Actualization</i>	86
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel Kepuasan Kerja	87
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	89
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Atas Indikator Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	90
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	92
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas KMO dan <i>Barlett's Test of Sphericirty</i>	93
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Self Actualization</i>	93
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	94
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	94
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	95

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> dan <i>Shapiro-Wilk</i>	99
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Dengan Skewness dan Kurtosis Residual 1	99
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Dengan Skewness dan Kurtosis Residual 1	100
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas	101
Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas X_1 Terhadap Y_1	101
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas X_2 Terhadap Y_1	102
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas Y_1 Terhadap Y_2	102
Tabel 4.21 Hasil Uji Linieritas X_1 Terhadap Y_2	103
Tabel 4.22 Hasil Uji Linieritas X_2 Terhadap Y_2	103
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan I	104
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Persamaan II	105
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Persamaan I)	106
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Persamaan II)	106
Tabel 4.27 Hasil Analisis Koefisien Determinasi R^2	107
Tabel 4.28 Hasil Uji F Persamaan I	109
Tabel 4.29 Hasil Uji F Persamaan II	109
Tabel 4.30 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Persamaan I	110
Tabel 4.31 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Persamaan II	112
Tabel 4.32 Hasil Uji Mediasi OCB pada <i>Self Actualization</i> terhadap Kinerja Karyawan	117
Tabel 4.33 Hasil Uji Mediasi OCB pada Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	118

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan dari Maslow	31
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur Kepuasan Kerja dan <i>Self Actualization</i> Terhadap Kinerja Karyawan dimediasi oleh OCB	73
Gambar 4.1 Perkembangan Bentuk Usaha Perkeretaapian Indonesia	78
Gambar 4.2 Transformasi Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	79
Gambar 4.3 Grafik Histogram Regresi Persamaan I	96
Gambar 4.4 Grafik Histogram Regresi Persamaan II	96
Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot Regresi Persamaan I	97
Gambar 4.6 Grafik Normal P-Plot Regresi Persamaan II	98
Gambar 4.7 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	113

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN A Kuesioner	142
LAMPIRAN B Tabulasi Data Responden	148
LAMPIRAN C Hasil Olah Data	157
LAMPIRAN D Surat Persetujuan Ijin Penelitian dari Perusahaan	180
LAMPIRAN E Surat/Nota Ijin Penyebaran Kuisisioner dari Perusahaan.....	181
LAMPIRAN F Surat Ijin Penelitian.....	182
LAMPIRAN G Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	183

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam persaingan global saat ini, perusahaan dituntut untuk dapat melakukan perubahan dari sisi eksternal maupun internal serta dan melakukan inovasi agar mampu menyesuaikan diri dengan para pesaing. Perusahaan diharuskan untuk mampu menghasilkan produk (barang maupun jasa) sesuai dengan keinginan pasar dengan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Mas'ud (2002) mendefinisikan sumber daya (modal) sebagai segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan (digunakan) untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat (bernilai) seperti produk (barang dan jasa). Sumber daya yang ada harus tetap dipertahankan selama sumber daya tersebut masih bekerja secara produktif dan mampu menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Tanpa sumber daya (modal) yang cukup akan sangat sukar bagi organisasi untuk mencapai tujuan (Mas'ud, 2002: 13).

Salah satu sumber daya perusahaan yang harus dipertahankan adalah Sumber Daya Manusia atau SDM. SDM menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Keberadaan Sumber Daya Manusia bukan hanya dipandang sebagai salah satu faktor produksi namun keberadaanya dijadikan sebagai ujung tombak dari berjalanya manajemen perusahaan. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Perusahaan dengan kualitas SDM yang tinggi mampu menjalankan

fungsi-fungsi organisasi dengan baik sehingga mampu mencapai tujuan dan meningkatkan keberhasilan perusahaan.

Kualitas sumber daya manusia yang tinggi dapat dilihat dan diukur melalui kinerja. Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins, 2006). Semakin tinggi kinerja karyawannya maka sebuah perusahaan akan semakin mudah untuk mencapai posisi *leader market* dan mampu mempertahankan perusahaan itu sendiri (Widayat, 2010). Kinerja pada dasarnya mengacu kepada kadar pencapaian tugas – tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Pangestu, 2014).

Menurut Gibson (2003: 39-41) terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu :

a. Faktor individu

Faktor individu meliputi : kemampuan, keterampilan , latar belakang keluarga pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

b. Faktor psikologis

Faktor psikologis meliputi : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi , lingkungan kerja, komitmen dan kepuasan kerja

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan (*reward system*). Kinerja seorang karyawan yang baik apabila :

1. Mempunyai keahlian yang tinggi
2. Kesiediaan untuk bekerja
3. Lingkungan kerja yang mendukung

Banyaknya faktor yang melatarbelakangi terjadinya kinerja karyawan menunjukkan bahwa pada dasarnya menciptakan kinerja karyawan tidaklah mudah. Hal dikarenakan kinerja karyawan dapat tercipta jika variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat diakomodasikan dengan baik serta dapat diterima oleh semua karyawan di perusahaan. Tujuan perusahaan atau organisasi akan sulit dicapai apabila karyawannya tidak ingin berkembang, belajar dan menggali potensi yang ada dalam dirinya untuk bekerja secara maksimal. Dengan kata lain, perusahaan berkewajiban memberikan dorongan agar karyawan tetap bekerja dengan baik dan selalu memberikan prestasi untuk perusahaan.

Dalam menciptakan karyawan-karyawan yang mampu berprestasi, perusahaan membutuhkan karyawan yang unggul dan berkualitas. Salah satunya karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari sekedar tugas dan tanggung jawab mereka untuk memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti sekarang ini, dimana pekerjaan semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, perusahaan menjadi sangat membutuhkan karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaan melampaui target, bukan hanya sebatas menggugurkan kewajiban.

Selain itu karyawan dituntut untuk menggunakan kepekaan mereka terhadap apa yang terjadi di lingkungan sekitar. Seperti membantu individu lain dalam tim, memajukan diri dan belajar hal-hal baru, bersedia untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, mentaati peraturan, serta senantiasa berusaha memajukan perusahaan. Prilaku karyawan yang semacam ini disebut sebagai prilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB).

Bateman & Organ (1988) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship behavior* (OCB) adalah *extra-role performance*, yaitu perilaku bermanfaat yang dilakukan atas kemauan karyawan sendiri, terlepas dari kewajiban yang dibebankan kepadanya dengan tujuan untuk membantu orang lain dalam mencapai tujuan organisasi (Garg & Rastogi, 2006). *Organizational Citizenship behavior* (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. Karyawan yang menampilkan OCB dapat disebut dengan *good citizen* (karyawan yang baik). Markoczy & Xin (2002) menjelaskan jika karyawan dalam perusahaan melakukan *Organizational Citizenship behavior* (OCB), maka ia dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan tidak akan berhasil dengan baik atau tidak dapat bertahan tanpa ada karyawan-karyawannya yang bertindak sebagai “*good citizens*” (Hardaningtyas, 2004).

Karyawan-karyawan dengan *Organizational Citizenship behavior* (OCB) tinggi, akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di dalam suatu organisasi dan kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri saja

tetapi juga untuk kepentingan perusahaan. Menurut Aldag & Resckhe (2001) *Organizational Citizenship behavior* (OCB) ini melibatkan beberapa perilaku yaitu meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan serta prosedur-prosedur di tempat kerja, dan selalu mengedepankan kemajuan perusahaan. Hal ini menjadi nilai tambah bagi seorang karyawan di dalam perusahaan (Hardaningtyas, 2004). Usaha karyawan untuk melampaui kewajiban dan tanggung jawabnya inilah yang menjadi dasar bagi konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Prilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan bersama dan dilakukan tidak atas dasar mengharapkan imbalan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi terciptanya prilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB) adalah dengan memenuhi kepuasan kerja karyawan. Beberapa penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan *Organizational Citizenship behavior* (OCB). Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi terhadap perusahaan, motivasi kerja dapat timbul dari dalam diri karyawan dan kerjasama antar karyawan dapat terjalin dengan baik atas dasar kepercayaan satu sama lain. Sehingga secara tidak langsung mempengaruhi prilaku *Organizational Citizenship behavior* (OCB) karyawan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins 2003).

Kepuasan kerja didasarkan atas perasaan yang dirasakan oleh karyawan karena faktor-faktor yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti gaji dan tunjangan, kesempatan untuk mendapatkan promosi, kondisi kerja, penilaian kerja yang adil, kerjasama tim, dan perlakuan yang baik serta pengawasan dari pimpinan kepada karyawan itu sendiri. Kreitner & Kinicki (2003) membagi penyebab kepuasan kedalam lima model. Salah satu model yaitu pemenuhan kebutuhan. Dalam model ini dijelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh karakteristik dari sebuah pekerjaan memungkinkan seorang individu untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan yang tidak terpenuhi dapat mempengaruhi kepuasan maupun berhentinya karyawan.

Sejalan dengan hal tersebut, Indrayati (2014) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja muncul ketika harapan seseorang terpenuhi. Namun sebaliknya, karyawan yang harapannya tidak terpenuhi tidak akan mencapai kepuasan kerja. Harapan itu berupa kebutuhan dan keinginan karyawan, kebutuhan merupakan salah satu faktor yang penting dalam memotivasi karyawan karena sebagai manusia memiliki kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Karyawan akan termotivasi jika kebutuhannya terpenuhi maka akan timbul kepuasan kerja yang berdampak positif pada kinerja karyawan.

Salah satu kebutuhan intrinsik dari dalam diri yang harus dipenuhi yaitu *Self Actualization* atau aktualisasi diri. *Self Actualization* merupakan sebuah proses pemenuh kebutuhan paling puncak di dalam teori kebutuhan Abraham Maslow, dimana seseorang diarahkan untuk melakukan perbaikan dalam sikap dan perilaku. *Self Actualization* didefinisikan sebagai suatu kebutuhan naluriah

pada manusia untuk melakukan yang terbaik apa yang dapat dilakukan Orang yang mengaktualisasikan diri mereka adalah orang yang mampu menjadi diri mereka sendiri, tidak menyembunyikan sebagian kepribadian mereka, berpura-pura menjadi sesuatu yang bukan mereka, dan bertindak sesuai dengan naluri tanpa tendensi apapun.

Dalam dirinya, manusia memiliki kekuatan untuk menyelesaikan masalah, mengubah konsep diri mereka, dan menjadi lebih terarah. Kecenderungan aktualisasi diri seseorang hanya dapat terjadi di bawah kondisi tertentu. Di dalam sebuah organisasi, setiap karyawan perlu memiliki aktualisasi diri, dimana karyawan bekerja dan melaksanakan tanggung jawab dengan kesadaran mereka, dengan panggilan hati dan keinginan melakukan yang terbaik dalam setiap pekerjaannya semata-mata bukan untuk mencari keuntungan, menarik perhatian atasannya, namun lebih kepada pembuktian pada diri mereka sendiri bahwa mereka mampu melakukan pekerjaan dengan baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa *Self Actualization* dalam diri karyawan merupakan usaha atau dorongan yang muncul dari dalam diri sendiri (internal) melalui cara yang dianggapnya tepat untuk dapat diakui keberadaannya.

Setiap karyawan memiliki potensi untuk mencapai aktualisasi diri tersebut, sebab hal ini merupakan kebutuhan intrinsik manusia. Namun terkadang karyawan sulit mencapai tingkat aktualisasi diri karena sebagian dari mereka sulit menyadari akan kebutuhan hakikat dirinya sendiri. Padahal mereka memiliki kapasitas untuk tumbuh, berkembang dan melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi. Sehingga yang harus digaris bawahi disini adalah seberapa besar

perusahaan atau organisasi mampu mendorong para karyawannya untuk mengaktualisasi diri sehingga mampu menciptakan kinerja yang baik bagi karyawan.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh pengembangan beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh *Self Actualization*, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian Adhani (2013) menunjukkan bahwa *Self Actualization* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa ketika seseorang telah tercukupi dalam ke-4 kebutuhan dibawahnya (dimensi motivasi) maka mereka akan membutuhkan aktualisasi diri dimana mereka diakui sebagai seseorang yang memiliki kontribusi penting atas sebuah perusahaan. Hal ini diperkuat dengan penelitian Widayat (2010) menjelaskan bahwa secara parsial dimensi motivasi berupa *Self Actualization* atau aktualisasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dimensi motivasi lain secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Variabel lain yang melatarbelakangi adanya kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Koesmono (2005) dalam penelitiannya menguji ada tidaknya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menjelaskan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati (2008) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (dalam persepsi

karyawan) dan dalam persepsi atasan. Menurut Hayati (2008) aspek kepuasan kerja yang mempengaruhi secara individual adalah hubungan dengan rekan kerja, promosi karyawan dan kesesuaian pekerjaan.

Penelitian lainya mengenai hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan juga perlu dilakukan lebih lanjut karena adanya *research gap* yang ditemukan dalam penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Bahkan Nufus meneliti 5 dimensi dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian Syalfatiera (2013) yang menyatakan bahwa OCB secara keseluruhan, hanya memberikan sumbangan efektif sebesar 10% terhadap kinerja karyawan. Syalfatiera berpendapat bahwa kecilnya sumbangan efektif OCB terhadap kinerja karyawan ini disebabkan karena tidak terlalu konsisten peran OCB yang ditunjukkan oleh pegawai dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa model tidak terbukti sehingga hipotesis ditolak.

Penelitian ini mencoba untuk memperluas pemahaman mengenai pengaruh *Self Actualization* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang penyediaan layanan transportasi kereta api penumpang dan pengangkutan barang.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah (BUMN) yang kemudian statusnya berubah menjadi Persero, dimana yang semula tujuan usahanya memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan tidak berorientasi mendapatkan keuntungan kemudian berubah menjadi memberikan pelayanan atau jasa transportasi dan berorientasi pada keuntungan perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan beberapa transformasi pada beberapa komponen penting bagi keberlangsungan perusahaan, diantaranya transformasi logo pada 28 September 2011, dan transformasi 4 prinsip yang diterapkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjadi 5 prinsip yang harus diterapkan seluruh karyawan yaitu Integritas, Profesional, Orientasi Terhadap Keselamatan, Inovasi, Orientasi Terhadap Pelayanan.

Transformasi logo dan prinsip yang diterapkan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara tidak langsung mengubah perilaku karyawan dalam bekerja. Karyawan dituntut menyesuaikan diri dengan perkembangan perusahaan, karena perubahan suatu perusahaan harus diikuti dengan perubahan karyawannya pula. Perilaku yang timbul diantara karyawan ini akan sangat mempengaruhi produktivitas dan kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, diharapkan dengan adanya transformasi di berbagai elemen mampu meningkatkan kinerja karyawan yang berujung pada keberhasilan perusahaan dalam menciptakan transformasi tersebut.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyadari betul bahwa karyawan mereka banyak yang berpendidikan rendah. Namun pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha melakukan perubahan yaitu dengan menciptakan sistem yang baik sehingga mereka dapat lebih maju dan berkembang. Mereka juga

membangun system IT, yang dulunya *ticketing* menggunakan *inhouse*, sekarang SKIVA, SAP dan sebagainya. Dengan demikian karyawan akan akan berubah menjadi lebih maju (SWA, 2014).

Rendahnya kualitas sumber daya manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) menjadi masalah tersendiri yang dapat diteliti lebih lanjut. Kualitas karyawan yang rendah akan berpengaruh kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena tuntutan dari perusahaan yang mewajibkan perusahaan terus berkembang dan berinovasi, namun karyawannya tidak mampu mengimbangi perubahan perusahaan, sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan itu sendiri.

Salah satu cara untuk melihat tingkat kinerja karyawan dapat melalui penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan atas para karyawannya. Pada tahun 2014, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang terdapat fenomena terkait kinerja karyawan. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti yaitu data kinerja 20 karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang dengan 5 indikator yang telah ditentukan oleh pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang itu sendiri, nilai rata-rata indikator belum memenuhi target yang ingin dicapai. Berikut hasil penilaian kompetensi 20 karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang dengan sistem penilaian dilakukan antar karyawan dimana karyawan satu menilai karyawan lain, yang dapat dilihat dalam tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penilaian Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV
Semarang Tahun 2014

karyawan	Jumlah Nilai Form Penilaian Kompetensi Tiap Indikator				
	Indikator 1 Integritas	Indikator 2 Profesional	Indikator 3 Orientasi terhadap Keselamatan	Indikator 4 Inovasi	Indikator 5 Orientasi terhadap Pelayanan
1	17	18	18	18	18
2	17	17	17	16	17
3	17	17	17	17	16
4	16	15	16	16	17
5	17	17	17	17	17
6	18	17	18	18	18
7	17	17	17	18	17
8	16	17	17	16	16
9	18	19	18	18	17
10	17	17	17	18	17
11	17	17	17	17	17
12	18	17	18	17	17
13	17	16	17	17	16
14	17	18	17	16	17
15	17	16	17	17	17
16	17	18	16	14	17
17	15	16	16	16	15
18	18	17	18	18	19
19	17	19	17	17	19
20	18	17	17	17	19
Jumlah	341	342	342	338	343
Rata-rata	17.05	17.10	17.10	16.90	17.15
Persentase Indikator	19.99%	20.05%	20.05%	19.81%	20.11%

Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang, 2015

Berdasarkan tabel 1.1 diatas terlihat bahwa pada tahun 2014 kinerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang masih cenderung rendah jika dilihat dari nilai maksimal 25, nilai rata-rata setiap indikator hanya

berkisar pada nilai rata-rata 16,90 – 17,15. Berdasarkan hasil wawancara Bapak Sudaryanto (*Manager* unit SDM) hasil tersebut masih jauh dari target yang ingin dicapai pada kisaran nilai diatas 20. Jika dilihat berdasarkan kelima indikator terlihat bahwa indikator inovasi memiliki nilai yang paling rendah diantara 4 indikator kinerja lainnya yaitu 19.81%. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang masih rendah.

1.2 Rumusan Masalah

Uraian latar belakang masalah diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang masih belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian bahwa indikasi permasalahan di lapangan terletak pada rendahnya hasil kinerja karyawan yang masih dibawah target. Hal ini tidak sebanding dengan peningkatan kinerja perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara keseluruhan dalam *annual report* tahun 2009-2014. Dalam annual report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tahun 2009-2014 baik dalam sisi penjualan, keuangan maupun operasional PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang *Self Actualization* (aktualisasi diri) dan kepuasan kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) serta efeknya terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang.

Dari permasalahan yang telah dikemukakan tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Self Actualization* terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
3. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh *Self Actualization* terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, berikut beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara *Self Actualization* terhadap OCB.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja terhadap OCB.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara OCB terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara *Self Actualization* terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

a. Bagi Perusahaan

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan kajian dan referensi PT KAI (persero) Daop IV Semarang untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- 2) Dapat memberikan informasi kepada para *manager* dan *assistant manager* PT KAI (Persero) Daop IV Semarang mengenai pengaruh *Self Actualization* (aktualisasi diri), kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kinerja karyawan di dalam perusahaan.

b. Bagi Akademis

Dapat dijadikan landasan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang obyek yang sama atau yang berhubungan di masa mendatang.

c. Bagi Penulis

Dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan kepada penulis terkait obyek yang diteliti pada khususnya, dan pemahaman ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada umumnya.

d. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sumber informasi dan pengetahuan secara mendalam bagi pembaca mengenai profil PT KAI (persero) Daop IV Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Secara sistematis pembahasan penelitian dalam penulisan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini membahas mengenai teori serta telaah pustaka terkait variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hubungan antar variabel dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil analisis penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari gambaran umum responden terkait variabel dan obyek penelitian.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi manajerial, serta saran-saran bagi penelitian yang akan datang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Pada saat persaingan antar perusahaan semakin tinggi, seperti pada era globalisasi saat ini, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) agar dapat memenangkan persaingan, minimal untuk mempertahankan operasi perusahaan. Salah satu keunggulan kompetitif yang penting bagi perusahaan adalah karyawan perusahaan. Karyawan perusahaan merupakan penggerak operasi perusahaan, sehingga jika kinerja karyawan perusahaan baik, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat. Pengembangan sumber daya manusia merupakan cara utama untuk memenangkan kompetisi global (Sutanto, 2002).

Kinerja Karyawan merupakan Prestasi kerja, perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi (Dessler, 2006: 327). Untuk mengetahui baik buruknya kinerja seorang karyawan, maka perlu adanya penilaian kinerja. Menurut (Mondy, 2008: 257) penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Sejalan dengan hal itu, menurut Dessler (2006:322)

penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini dan/atau di masa lalu relatif terhadap standar prestasinya.

2.1.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan secara individu terdapat lima indikator, yaitu: (Robbins, 2006: 260)

1. Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu

tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.1.2 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.1.2.1 *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku yang berdasarkan kesukarelaan yang tidak dapat dipaksakan pada batas-batas pekerjaan dan tidak secara resmi menerima penghargaan tetapi mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan produktivitas dan keefektifan organisasi (Organ et al, 2006). Sejalan dengan hal tersebut, menurut Robbins (2006) OCB adalah perilaku yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seseorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut Aldag dan Resckhe (2001) Organizational citizenship behavior dapat diartikan sebagai kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di beri *reward* oleh perolehan kinerja tugas. organizational citizenship behavior ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah pegawai ini merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Hardaningtyas, 2005).

2.1.2.2 Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Dimensi organizational citizenship behavior (Organ et al, 2006) adalah sebagai berikut:

a. Altruism (kerjasama tim)

Perilaku Pegawai dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Seperti menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu pelanggan dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan.

b. Conscientiousness (disiplin dalam bekerja)

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas Pegawai. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. Seperti tiba lebih awal sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai dan berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon

c. Sportmanship (tidak mengeluh dalam bekerja)

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam sportmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara

pegawai, pegawai akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Seperti kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh dan tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya

d. *Courtesy* (menjaga citra perusahaan)

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Seperti mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan dalam organisasi dan membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

e. *Civic virtue* (profesional dalam menggunakan asset)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni. Seperti keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi dan memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting.

2.1.2.3 Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Perusahaan

Menurut Podsakoff dalam Hardaningtyas (2005) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki manfaat bagi perusahaan yaitu:

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja.
2. OCB meningkatkan produktivitas manajer.
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan.
4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok.
5. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan- kegiatan kegiatan kerja.
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
7. Organisasi meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Berdasarkan Robbins (2006) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan

individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Sedangkan menurut Luthans (2006: 243), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Robbins (2006) menjelaskan bahwa adalah logis menganggap kepuasan sebagai prediktor utama OCB, karena karyawan yang puas cenderung akan berbicara positif mengenai organisasi, membantu individu lain, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu, karyawan yang puas mungkin akan memberikan peran yang lebih karena merespon pengalaman positif mereka.

2.1.3.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yukl (2003) teori-teori tentang kepuasan kerja ada beberapa macam yang lazim dikenal yaitu:

1. Teori Perbandingan Intrapersonal (*Discrepancy Theory*)

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang

diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar.

2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan equity atau inequity atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun ditempat lain.

3. Teori Dua – Faktor (*Two Factor Theory*)

Teori ini dikenal sebagai teori motivasi dua faktor (hygien-motivasi) bisa juga disebut faktor ekstrinsik dan intrinsik. Faktor ekstrinsik (faktor ketidakpuasan kerja hygien factor) meliputi: upah, jaminan pekerjaan, kondisi kerja, status, prosedur perusahaan, mutu supervisi, hubungan antar pribadi diantara rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan. Sedangkan faktor intrinsik (faktor pemuas atau motivator) meliputi: prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, kemungkinan berkembang.

Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua

kategori, yang satu dinamakan Dissatisfier atau hygiene factors dan yang lain dinamakan satisfier atau motivators.

Satisfier atau motivators adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang, tanggungjawab dan promosi. Dikatakan tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas, tetapi kalau ada, akan membentuk motivasi kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Oleh sebab itu faktor ini disebut sebagai pemuas

2.1.3.3 Faktor- Faktor yang Mengindikasi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2002: 231-232), ada enam faktor yang mengindikasikan kepuasan kerja pada karyawan, yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri (*The Work it Self*), dimana suatu pekerjaan-pekerjaan dapat menyediakan tugas-tugas yang menarik bagi individual itu sendiri. Hal yang menarik dari individu terhadap pekerjaan-pekerjaannya merupakan sumber utama dari kepuasan kerja.

Elemen utamanya adalah :

- a. *Autonomy*, yaitu tingkat dimana pekerjaan memberikan kebebasan atau kemandirian serta keleluasaan bagi karyawan dalam menjadwalkan pekerjaannya dan menentukan prosedur yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaannya tersebut.
- b. *Feedback*, yaitu tingkat dimana dalam menyelesaikan aktivitas-aktivitas kerja yang dituntut oleh pekerjaan memberikan

konsekuensinya pada pekerjaan guna memperoleh informasi langsung dan jelas mengenai aktivitas pekerjaan tersebut.

2. Upah (*Pay*), yaitu suatu balas jasa yang diterima karyawan dalam bentuk finansial atas pekerjaan yang telah mereka lakukan.
3. Peluang Promosi (*Promotion Opportunities*), yaitu peluang untuk mengalami peningkatan dalam hierarki. Kesempatan promosi tampaknya memiliki berbagai pengaruh terhadap kepuasan kerja, ini dikarenakan promosi memiliki bentuk-bentuk yang berbeda, didampingi dengan imbalan-imbalan yang mendampinginya. Contoh : individu-individu yang dipromosikan atas lamanya bekerja seringkali menerima kepuasan kerja yang akan tetapi tidak sebanyak kepuasan yang diterima jika dipromosikan atas dasar kinerja. Demikian suatu promosi dengan 10% kenaikan gaji tidak sama puasnyanya dengan kenaikan gaji 20%. Perbedaan ini menjelaskan mengapa promosi-promosi eksekutif lebih memuaskan daripada yang ada di level bawah.
4. Pengawasan (*Supervision*), yaitu hal yang cukup mempengaruhi dari kepuasan kerja. Kemampuan dari *supervisor* untuk menyediakan bantuan teknik dan dukungan. Hal tersebut dapat berupa dari adanya pengawasan yang langsung dilakukan oleh seorang atasan terhadap bawahannya.
5. Kelompok Kerja (*Work Group*), yaitu pada dasarnya kelompok kerja akan memiliki efek terhadap kepuasan kerja. Keramahan dari teman kerja yang kooperatif merupakan sumber yang sederhana terhadap

kepuasan kerja untuk satu individu karyawan. Kelompok kerja berfungsi sebagai sumber dukungan kenyamanan, saran, nasihat, dan bantuan-bantuan terhadap satu individu pekerja. Kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Akan tetapi, faktor ini tidaklah terlalu penting terhadap kepuasan kerja. Di lain pihak, jika kondisi sebaliknya terjadi ketika orang-orang tidak akrab, maka faktor ini memiliki efek negatif terhadap kepuasan kerja.

6. Kondisi Kerja (*Working Condition*), yaitu kondisi kerja memiliki efek yang sederhana terhadap kepuasan kerja, jika kondisi kerjanya baik (bersih, dan memiliki lingkungan yang menarik), maka para karyawan akan menemukan bahwa sangat mudah untuk melakukan pekerjaan mereka, tetapi jika kondisi kerja yang buruk (panas, lingkungan yang berisik), maka para karyawan akan merasakan sangat sulit untuk melakukan pekerjaan. Dalam kata lain pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan kerja, sama dengan kelompok kerja. Jika kondisinya baik maka tidak akan terdapat masalah, tetapi jika kondisinya buruk, maka akan terdapat masalah kepuasan kerja.

2.1.3.4 Faktor Penyebab Kepuasan Kerja

Kreitner & Kinicki (2003: 271-272) menjelaskan lima model kepuasan kerja yang menonjol akan menggolongkan penyebabnya. Faktor penyebab kepuasan kerja yaitu:

1. Pemenuhan Kebutuhan

Model-model ini menjelaskan bahwa kepuasan ditentukan oleh karakteristik dari sebuah pekerjaan memungkinkan seorang individu untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam model ini kebutuhan yang tidak terpenuhi dapat mempengaruhi kepuasan maupun berhentinya karyawan..

2. Ketidakcocokan

Model-model ini menjelaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari harapan yang terpenuhi. Harapan yang terpenuhi mewakili perbedaan antar apa yang diharapkan oleh seorang individu dari sebuah pekerjaan, seperti upah dan kesempatan promosi yang baik, dan apa yang pada kenyataannya diterima. Pada saat harapan lebih besar daripada yang diterima, seseorang akan tidak puas. Sebaliknya, model ini memprediksikan bahwa individu akan puas pada saat ia mempertahankan output yang diterimanya dan melampaui harapan pribadinya.

3. Pencapaian Nilai

Gagasan yang melandasi pencapaian nilai adalah bahwa kepuasan berasal dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja yang penting dari seorang individu. Pada umumnya, penelitian secara konsisten mendukung prediksi bahwa pemenuhan nilai secara positif berkaitan dengan kepuasan kerja. Oleh karena itu, para manajer dapat meningkatkan kepuasan

karyawan dengan melakukan strukturisasi lingkungan kerja penghargaan dan pengakuan yang berhubungan dengan nilai-nilai karyawan.

4. Persamaan

Dalam model ini, kepuasan adalah suatu fungsi dari bagaimana seorang individu diperlakukan “secara adil” di tempat kerja. Kepuasan berasal dari persepsi seseorang bahwa output pekerjaan, relative sama dengan inputnya, perbandingan yang mendukung output/ input lain yang signifikan.

5. Komponen watak /genetik

Secara khusus, model watak/ genetik didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja merupakan sebagian fungsi dari sifat pribadi maupun factor genetic. Oleh karenanya, model ini menunjukkan bahwa perbedaan individu yang stabil adalah sama pentingnya dalam menjelaskan kepuasan kerja dengan karakteristik lingkungan kerja. Faktor-faktor genetic juga ditemukan secara signifikan dapat memprediksi kepuasan hidup, kesejahteraan, dan kepuasan kerja secara umum.

2.1.4 *Self Actualization* (Aktualisasi Diri)

2.1.4.1 Pengertian *Self Actualization* (Aktualisasi Diri)

Teori Maslow adalah teori kebutuhan yang tersusun dalam suatu hierarki. Kebutuhan ditingkat pertama merupakan kebutuhan yang paling rendah dan kebutuhan di tingkat kelima merupakan kebutuhan paling

tinggi. Kebutuhan tersebut didefinisikan sebagai berikut: (Maslow dalam Kreitner & Kinicki, 2003:253)

- a. Kebutuhan fisiologis (*physiological*) .
Kebutuhan yang paling dasar yaitu kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal dan bebas dari sakit
- b. Kebutuhan keamanan dan keselamatan (*safety and security*).
Terdiri dari kebutuhan untuk aman dari ancaman fisik maupun psikologi
- c. Kebutuhan sosial dan cinta
kebutuhan akan pertemanan, interaksi, serta kebutuhan akan kasih sayang dan memiliki.
- d. Kebutuhan akan harga diri (*self-esteem*).
Kebutuhan akan reputasi, prestise, dan pengakuan dan rasa hormat dari orang lain. Juga berisi kebutuhan untuk kepercayaan diri dan kekuatan.
- e. Aktualisasi diri (*self-actualization*).
Keinginan untuk pemenuhan kebutuhan diri sendiri dengan cara maksimum menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi untuk menjadi yang terbaik dari apa yang mampu dilakukan.

Gambar 2.1
Hierarki Kebutuhan dari Maslow



Sumber : Stephen P. Robbins "Perilaku Keorganisasian edisi kesepuluh" (2008), pp 215

Aktualisasi diri berada pada tingkatan tertinggi dalam pemenuhan kebutuhan. Maslow dalam Ismail (2005) mengemukakan definisi aktualisasi diri sebagai pengembangan, penggunaan, dan pendayagunaan segala bakat, kemampuan dan potensialitas manusia kemudian kian menjadi diri sepenuhnya. Sejalan dengan pendapat Maslow, Goldstein (1967) dalam bukunya, aktualisasi diri dipergunakan dalam arti yang jauh lebih khusus dan terbatas. Istilah aktualisasi diri menunjuk pada keinginan orang akan perwujudan diri, yakni pada kecenderungan untuk mewujudkan dirinya sesuai kemampuannya. Kecenderungan ini dapat diungkapkan sebagai keinginan untuk makin lama makin istimewa, untuk menjadi apa saja menurut kemampuannya. Maka Ismail (2005)

menyimpulkan bahwa aktualisasi diri merupakan kemampuan menggunakan dan memanfaatkan bakat secara penuh, kapasitas-kapasitas, potensi-potensi yang ada ataupun tersembunyi dan melakukan segala apa yang terbaik yang dapat dilakukan.

2.1.4.2 Sifat-Sifat *Self Actualization* (Aktualisasi Diri)

Goble (1987) mengemukakan tentang sifat-sifat khas aktualisasi diri, yaitu:

- a. Tendensi aktualisasi diri adalah faktor biologik, yakni berakar dalam proses biologik seluruh organisme. Konsep organisme merupakan realitas psikologik yang paling fundamental. Setiap penyimpangan realitas dari diri tersebut akan mengacaukan kebutuhan kepribadian.
- b. Tendensi aktualisasi diri menuju pada deferensiasi. Kompeten yang tinggi, mulai dari sel kecil yang satu sampai berbagai bentuk hidup yang lebih kompleks.
- c. Manusia dikatakan sehat jika didalamnya terdapat tendensi yang mengantarkanya pada konkruesensi antara konsep diri dan berbagai pengalaman yang dirasakan serta antara konsep diri dan beragam pilihan perilaku yang konkrit.
- d. Tujuan organisme yang sehat adalah terus menerus meningkatkan kenangan yang baru untuk mengembangkan berbagai potensi inheren. Manusia selalu mencari rangsangan, tantangan serta

kemungkinan baru untuk memperkaya pengalaman, harus dialami sebagai proses yang senantiasa baru dan kreatif.

- e. Setiap organisme, secara spontan dapat menilai semua pengalaman yang mengembangkan aktualisasi diri dan menghindari semua pengalaman negatif yang menghalangi aktualisasi diri.
- f. Manusia memiliki daya untuk mengatur dan menentukan diri, sehingga tidak hanya dikontrol oleh berbagai pengaruh eksternal.
- g. Ada kecenderungan manusia untuk memuncak yakni untuk melampaui tingkat biologik menuju nilai-nilai baru transenden dan spiritual.

2.1.4.3 Karakteristik Orang yang Mengaktualisasikan Diri

Terdapat 15 karakteristik orang yang mengaktualisasikan diri (Maslow, 1994; Goble, 1987; Schultz, 1991) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki persepsi yang tepat terhadap realita

Orang yang sangat sehat mengamati objek-objek dan orang-orang yang disekitarnya secara objektif. Mampu melihat hidup ini secara jernih dan apa adanya. Tidak emosional, tetapi bersikap objektif terhadap hasil-hasil pengamatan yang dilakukan. Tidak akan memberi harapan-harapan dan hasrat-hasrat pribadi yang menyesatkan pengamatan yang dilakukan .

2. Menerima diri sendiri, orang lain dan lingkungannya dengan baik.

Orang-orang yang mengaktualisasikan-diri menerima diri mereka, kelemahan-kelemahan dan kekuatan-kekuatan mereka tanpa keluhan

atau kesusahan. Meskipun individu-individu ini memiliki kelemahan atau cacat-cacat, tetapi mereka tidak merasa malu atau merasa bersalah terhadap hal-hal tersebut. mereka menerima kodrat mereka sebagaimana adanya. Karena individu-individu tersebut begitu menerima kodrat mereka, maka mereka tidak harus mengubah atau memalsukan diri mereka. Mereka tidak defensive dan tidak bersembunyi dibelakang topeng-topeng atau peranan sosial.

3. Spontanitas, sederhana dan wajar

Dalam semua segi kehidupan, individu pengaktualisasi-diri bertingkah laku secara terbuka dan langsung tanpa berpura-pura. Mereka tidak harus menyembunyikan emosi-emosi mereka, tetapi dapat memperlihatkan emosi-emosi tersebut dengan jujur.

4. Fokus terhadap masalah diluar diri mereka

Individu-individu yang mengaktualisasikan-diri yang dipelajari Maslow, melibatkan diri dan mencintai pekerjaan mereka. Mereka tidak melakukan pekerjaan itu untuk mendapatkan uang, popularitas atau kekuasaan, tetapi karena pekerjaan itu menantang dan mengembangkan kemampuan-kemampuan mereka, menyebabkan mereka bertumbuh sampai pada tingkat potensi mereka yang paling tinggi, dan membantu mendefinisikan diri mereka tentang siapa diri mereka.

5. Kebutuhan akan privasi

Individu-individu yang mengaktualisasikan-diri memiliki suatu kebutuhan yang kuat untuk pemisahan dan kesunyian. Mereka tidak tergantung pada orang lain untuk kepuasan mereka sehingga mungkin mereka terkesan menjauhkan diri dan tidak ramah. Mereka tidak berarti sengaja menghindari orang lain, mereka hanya tidak memiliki suatu kebutuhan yang kuat akan orang lain. Karena individu-individu pengaktualisasi-diri tidak tergantung pada orang lain dan lebih suka privasi dan kesunyian maka mereka terkadang mengalami kesulitan-kesulitan sosial.

6. Berfungsi secara otonom

Sangat erat hubungannya dengan kebutuhan akan privasi dan independensi ialah preferensi dan kemampuan pengaktualisasi-diri untuk berfungsi secara otonom terhadap lingkungan sosial dan fisik. Kepribadian individu yang dapat berdiri sendiri dan memiliki tingkat otonomi yang tinggi terhadap diri mereka sendiri menjadikan mereka kebal terhadap krisis-krisis dan kerugian-kerugian. Kemalangan-kemalangan yang sering terjadi hampir tidak dirasakan oleh individu pengaktualisasi-diri. Mereka mempertahankan suatu ketenangan dasar ditengah-tengah apa yang individu lain rasakan sebagai malapetaka.

7. Apresiasi

Individu pengaktualisasi-diri memiliki kemampuan untuk menghargai pengalaman-pengalaman tertentu bagaimanapun seringnya pengalaman-pengalaman tersebut terulang. Seperti melihat matahari

terbenam, simponi, makanan yang disenangi atau gelak tawa dari partner mereka, seolah-olah pengalaman tersebut baru. Sering kali pengalaman-pengalaman mereka yang menggembirakan muncul dari kegiatan-kegiatan-kegiatan setiap hari yang kurang penting, peristiwa-peristiwa yang mungkin tidak diperhatikan oleh individu-individu pada umumnya.

8. Mengalami pengalaman puncak

Ada kesempatan-kesempatan dimana individu pengaktualisasi-diri mengalami kebahagiaan, perasaan terpesona yang hebat dan melupa-lupa, serta pengalaman keagamaan yang mendalam. Maslow menunjukkan bahwa tidak semua pengalaman puncak itu sangat kuat, dapat juga ada pengalaman-pengalaman yang ringan. Pengalaman ringan ini terkadang dapat terjadi pada kita semua. Akan tetapi individu pengaktualisasi-diri memiliki pengalaman puncak yang lebih sering dibanding individu-individu lain dan sering kali terjadi setiap hari.

9. Memiliki minat sosial

Individu pengaktualisasi-diri memiliki perasaan empati dan afeksi yang sangat kuat terhadap semua manusia. Mereka mencintai dan memiliki keinginan untuk membantu kemanusiaan. Mereka mungkin sering kali merasa tertekan atau marah karena tingkah laku individu lain yang bodoh, lemah atau kasar tetapi mereka cepat memahami dan memaafkannya.

10. Mendalami hubungan interpersonal (antar pribadi)

Individu pengaktualisasi-diri mampu memiliki hubungan yang lebih kuat dengan orang lain daripada individu lain pada umumnya. Mereka mampu memiliki cinta yang lebih besar dan persahabatan yang lebih dalam serta identifikasi yang lebih sempurna dengan individu-individu lain. Akan tetapi hubungan antar pribadi mereka walaupun lebih kuat, namun jumlahnya lebih sedikit daripada hubungan antarpribadi dari individu-individu yang tidak mengaktualisasikan-diri.

11. Watak demokratis

Individu-individu yang mengaktualisasikan-diri menerima semua orang tanpa memperhatikan kelas sosial, tingkat pendidikan, golongan politik atau agama, ras, dan warna kulit. Perbedaan-perbedaan itu tidak menjadi masalah bagi pengaktualisasi-diri. Mereka cenderung bersikap toleran dalam berhubungan dengan orang lain. Misalnya, dengan orang yang berpendidikan atau intelegensinya kurang, mereka tidak mempertahankan suatu sikap angkuh. Mereka sangat siap mendengarkan atau belajar dari siapa saja yang dapat mengajarkan sesuatu kepada mereka.

12. Mampu membedakan baik dan buruk

Individu pengaktualisasi diri membedakan dengan jelas antara sarana dan tujuan. Bagi mereka, tujuan atau cita-cita jauh lebih penting daripada sarana untuk mencapainya. Individu pengaktualisasi diri juga mampu membedakan antara baik dan buruk, benar dan salah. Mereka

memiliki norma-norma moral yang dirumuskan dengan baik dan mereka pegang teguh dalam setiap situasi.

13. Memiliki selera humor

Individu pada umumnya mentertawakan tiga macam humor: humor permusuhan yang menyebabkan seseorang merasa sakit, humor yang mengambil keuntungan dari perasaan rendah diri orang lain atau kelompok, dan humor pemberontakan terhadap penguasa yang berhubungan dengan suatu situasi.

Humor individu pengaktualisasi-diri lebih filosofis. Humor yang menertawakan manusia pada umumnya, tetapi bukan kepada seseorang individu yang khusus. Humor ini kerap kali bersifat instruktif, yang dipakai langsung kepada hal yang akan dituju. Humor ini merupakan humor yang bijaksana dan mengakibatkan senyuman atau anggukan tanda mengerti daripada gelak tawa yang keras.

14. Kreativitas

Kreativitas merupakan suatu sikap, suatu ungkapan kesehatan psikologis dan lebih mengenai cara bagaimana kita mengamati dan bereaksi terhadap dunia. Kreativitas bersifat asli, inventif dan inovatif meskipun tidak selalu dalam pengertian menghasilkan suatu karya seni. Maslow menyamakan kreativitas ini dengan daya cipta dan daya khayal yang dimiliki anak-anak dimana mereka tidak berprasangka namun langsung melihat secara langsung. Kebanyakan diantara kita kehilangan kreativitas masa kanak-kanak ini karena pengaruh sekolah

dan kekuatan-kekuatan sosial lainnya. Tetapi, individu para pengaktualisasi-diri mempertahankannya dan mendapatkannya kembali dalam kehidupan mereka.

15. Daya tahan (resistensi) terhadap budaya

Individu pengaktualisasi diri dapat berdiri sendiri dan otonom, mampu melawan dengan baik pengaruh-pengaruh sosial, untuk berfikir atau bertindak menurut cara tertentu. Mereka mempertahankan otonomi, tidak terpengaruh oleh kebudayaan mereka, dikontrol oleh diri mereka bukan oleh orang lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang ada hubungannya dengan variabel *Self Actualization* (aktualisasi diri), kepuasan kerja, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kinerja karyawan, dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Alat Analisis	Hasil
1.	Lisda Van Gobel (2008)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Analisa Statistik Deskriptif (Uji tabel	- Kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB - Deskripsi hasil penelitian diperoleh hasil wawancara dan

		(OCB) Pegawai di Sekretariat Kantor Walikota Gorontalo.	frekuensi)	<p>kuisisioner tingkat kepuasan kerja sedang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tingkat kesediaan atau perilaku OCB rendah
2.	Syalfatiera (2013)	Pengaruh Nilai Organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Karyawan.	Analisis Regresi Ganda	<ul style="list-style-type: none"> - Nilai organisasi dan OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. - Model tidak terbukti sehingga hipotesis ditolak.
3.	Mariela Pavalache (2014)	<i>Organizational Citizenship Behaviour, Work Satisfaction and Employees' Personality</i>	<i>Multiple Regression Analysis (MRA)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Antara OCB dan kepuasan kerja terdapat hubungan positif dan signifikan. - Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan predictor yang lemah bagi OCB.
4.	Swastiti Tri Hayati (2008)	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sang Hyang Seri (Persero) Regional Manager I Kabupaten Subang	Analisis Regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (dalam persepsi karyawan). - Dalam persepsi atasan, aspek kepuasan yang mempengaruhi

				<p>secara individual adalah hubungan dengan rekan kerja, promosi karyawan dan kesesuaian pekerjaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspek kesesuaian pekerjaan mempunyai hubungan negatif dengan kinerja.
5.	Akbar Rizky Adhani (2013)	Pengaruh Kebutuhan Aktualisasi Diri dan Beban Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan	Analisis Regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Aktualisasi diri berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan. - Beban kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.
6.	Eko Wahyu Hidayat (2010)	Pengaruh Dimensi Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT Dunkindo Lestari Cabang Medan	Analisis Regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> - Secara simultan dimensi motivasi (kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, status dan kebutuhan aktualisasi diri) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. - Secara parsial dimensi motivasi berupa kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, dan kebutuhan status tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

				karyawan. Sedangkan kebutuhan aktualisasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
7.	M. M. Petty, Gail W. McGee and Jerry W. Cavender (1984)	<i>A Meta - Analysis of The Relationship Between Individual Job Satisfaction and Individual Performance</i>	<i>Meta Analysis</i>	Adanya korelasi positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
8.	Sheila M. Rioux and Louis A. Penner (2001)	<i>The Causes of Organization Citizenship Behavior: A motivational Analysis</i>	<i>Multiple Regression Analysis (MRA)</i>	Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> .
9.	H. Teman Koesmono (2005)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. - Budaya organisasi berpengaruh

		Timur		terhadap motivasi, kepuasan dan kinerja karyawan.
10.	John E. Barbuto, Jr., Lance L. Brown, Myra S. Wilhite and Daniel W. Wheeler (2001)	<i>Testing The Underlying Motives of Organizational Citizenship Behavior: A Field Study of Agricultural Co-Op Workers</i>	<i>Multiple Regression Analysis</i> (MRA)	Adanya hubungan positif dan signifikan antara motivasi eksternal (<i>Self concept external motivation</i>) dan motivasi internal (<i>Self concept internal motivation</i>) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).
11.	Hayatun Nufus (2011)	<i>Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan PT. Putra Pertiwi Karya Utama</i>	Analisis Regresi Berganda	<ul style="list-style-type: none"> - OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. - <i>Altruism, Courtesy, Civic-virtue, Sportmanship, Conscientiousness</i> (dimensi OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Jurnal dan penelitian terdahulu

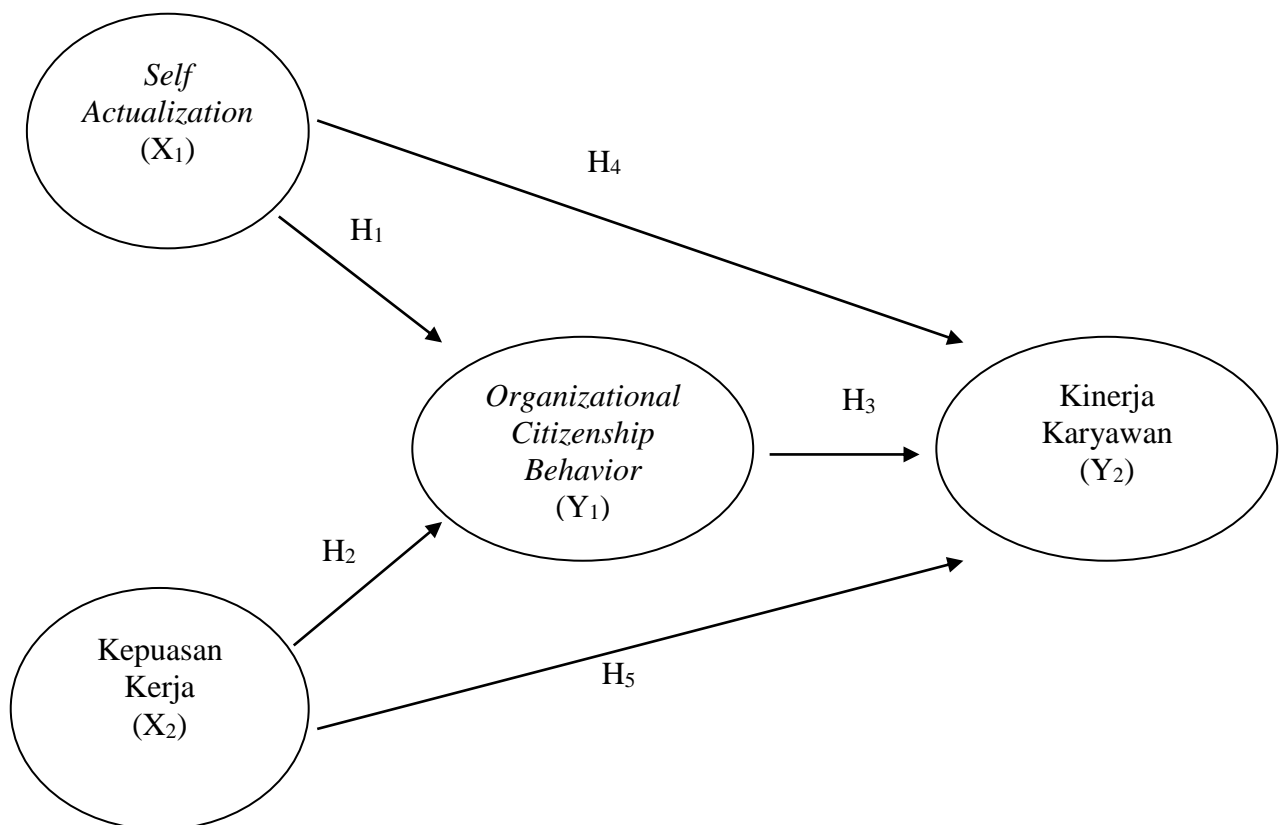
2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana landasan teori yang telah dijabarkan berhubungan secara logis dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sekaran,

2006). Agar konsep-konsep ini mampu diamati dan diukur, maka variabel-variabel penelitian dijabarkan ke dalam sebuah kerangka pemikiran.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran pengaruh variabel independen yaitu *Self-Actualization* (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y_2) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (Y_1) sebagai variabel intervening yang berfungsi memediasi variabel independen terhadap variabel dependen.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran
Berdasarkan Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu



Sumber: konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini.

H1 : John E. Barbuto, Jr., *et al.* (2001), Sheila M. Rioux and Louis A. Penner (2001).

H2 : Mariela Pavalache (2014), dan Lisda Van Gobel (2008).

H3 : Syalfatiera (2013), Hayatun Nufus (2011).

H4 : Akbar Rizky Adhani (2003) dan Eko Wahyu Hidayat (2010).

H5 : Swastiti Tri Haryati (2008), M. M. Petty, Gail W. McGee and Jerry W. Cavender (1984) dan H. Teman Koesmono (2005).

2.3.1 Hubungan Antar Variabel

2.3.1.1 Pengaruh *Self-Actualization* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Self Actualization merupakan dimensi dari motivasi dimana menurut teori Maslow (1994) menyatakan bahwa aktualisasi diri adalah proses menjadi diri sendiri dan mengembangkan sifat-sifat dan potensi psikologis yang unik. Maslow menggunakan *Self Actualization* diri sebagai kebutuhan dan pencapaian tertinggi seorang manusia.

Penelitian yang dilakukan oleh Barbuto, Jr., *et al.* (2001), menjelaskan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan antara motivasi eksternal (*Self concept external motivation*) dan motivasi internal (*Self concept internal motivation*) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dimana *Self Actualization* termasuk ke dalam dimensi motivasi atau *Self concept internal motivation*. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Rioux and Louis A. Penner (2001) menjelaskan bahwa Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB). Dimana *Self Actualization* merupakan bagian dari dimensi motivasi dan tingkat pemenuhan tertinggi dalam teori motivasi.

H₁ : *Self Actualization* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2.3.1.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Mangkunegara (2005) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti turnover, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi perusahaan. Sejalan dengan pengertian kepuasan kerja yang diajukan oleh Handoko (2010) yaitu keadaan emosi yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana seseorang memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Apabila seorang karyawan sudah memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka akan memunculkan sikap-sikap positif dalam pekerjaannya. Sikap positif ini salah satunya dapat diindikasikan sebagai tindakan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. atau sering disebut sebagai *extra-role behavior*, dimana kebiasaan karyawan melakukan pekerjaan melebihi tanggung jawab mereka dengan sukarela dan tanpa tendensi apapun. Oleh sebab itu dapat ditarik garis besar bahwa

keberadaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya didorong oleh tingkat kepuasan kerja seorang karyawan nya terhadap pekerjaan dan organisasinya.

Kepuasan seseorang bukan saja karena seseorang dapat melakukan sesuatu terdorong untuk memenuhi kebutuhan materiil, tetapi lebih dari itu, membantu menyelesaikan persoalan orang lain mengerjakan sesuatu yang belum diketahui oleh orang lain adalah hal yang membuat seseorang puas. Menurut Gobel (2008) masih banyak yang beranggapan bahwa kelangsungan hidup manusia hanya bagaimana memenuhi kebutuhan materiil (fisik) sedangkan kebutuhan inmateriil (non fisik) dikesampingkan. Banyak orag tidak menyadari bahwa sebenarnya kebutuhan non fisik itulah yang lebih dominan menguasai kebuthan manusia.

Penelitian yang dilakukan oleh Gobel (2008) menguji pengaruh antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sejalan dengn hal tersebut, penelitian lebih lanjut yang dilakukan Pavalache (2014) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar $r = 0.33$, $p < 0.02$. Namun penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor yang lemah bagi OCB itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kepuasan Kerja Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2.3.1.3 Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2005) Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut Mas'ud (2004) kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu. Salah satu diantaranya yaitu *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Karyawan-karyawan dengan *Organizational Citizenship behavior (OCB)* tinggi, akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di dalam suatu organisasi dan kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri saja tetapi juga untuk kepentingan perusahaan

Penelitian yang dilakukan oleh Nufus (2011) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nufus (2011) juga meneliti dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu *Altruism, Courtesy, Civic-virtue, Sportmanship, Conscientiousness* dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Altruism* memberikan sumbangan efektif terhadap kinerja sebesar 0,5%, *Courtesy* memberikan sumbangan

efektif terhadap kinerja sebesar 3,8%, *Civic-virtue* memberikan sumbangan efektif terhadap kinerja sebesar 4,9%, *Sportmanship* memberikan sumbangan efektif terhadap kinerja sebesar 8,0% dan *Conscientiousness* memberikan sumbangan efektif terhadap kinerja sebesar 38,1%. Berdasarkan data tersebut diperoleh hasil bahwa *Conscientiousness* memberikan sumbangan efektif paling besar terhadap variabel kinerja karyawan.

Berbeda halnya dengan Syalfatiera (2013) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa adanya ketidakselarasan antara variabel kinerja karyawan dengan kinerja nilai organisasi. Kompetensi yang dimiliki pegawai belum mampu menampilkan perilaku yang diharapkan nilai organisasi muncul pada saat bekerja sehingga pegawai mengalami kesulitan dalam meningkatkan kinerja mereka.

Pada hasil analisis lanjutan menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) secara keseluruhan, hanya memberikan sumbangan efektif sebesar 10% terhadap kinerja karyawan. Kecilnya sumbangan efektif *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan karena tidak terlalu konsisten peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditunjukkan oleh karyawan dalam meningkatkan kinerja. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa model tidak terbukti sehingga hipotesis ditolak (Syalfatiera, 2013).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

2.3.1.4 Pengaruh *Self-Actualization* Terhadap Kinerja Karyawan

Aktualisasi diri menurut Schultz (1991:46) adalah proses menjadi diri sendiri dan mengembangkan sifat-sifat serta potensi-potensi psikologisnya yang unik. Dimana pengembangan diri dan potensi yang diaktualisasikan oleh seorang karyawan di dalam lingkungan pekerjaan sering diindikasikan sebagai karyawan dengan kinerja tinggi.

Dalam penelitian Adhani (2013) menyebutkan bahwa aktualisasi diri berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi bernilai positif dimana jika semakin baik aktualisasi diri maka semakin baik prestasi kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Sejalan dengan Widayat (2010) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa secara simultan dimensi motivasi (kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, status dan kebutuhan aktualisasi diri) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara parsial, dimensi motivasi meliputi kebutuhan fisik, rasa aman, sosial, dan kebutuhan status tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hanya kebutuhan aktualisasi diri saja yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : *Self Actualization* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

2.3.1.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Desler (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai peran untuk penggunaan sumber daya manusia yang lebih efisien, menghindari kemungkinan membangun kekuatan kerja yang lebih stabil, serta untuk mencapai produktivitas dan kualitas standar yang lebih baik. Berdasarkan gambaran tersebut dapat ditarik garis besar bahwa keberadaan kepuasan kerja memegang pengaruh penting baik bagi individu maupun organisasi.

Menurut Siagian (2002) bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor motivasional kuat untuk berprestasi. Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong berprestasi karena kepuasannya tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi dapat terletak pada faktor-faktor lain, misalnya pada imbalan yang diperolehnya.

Koesmono (2005) dalam penelitiannya menguji ada tidaknya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil yang diperoleh, menjelaskan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Penelitian lebih lanjut dilakukan oleh Hayati (2008) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan (dalam persepsi karyawan) dan dalam persepsi atasan, aspek kepuasan yang mempengaruhi secara individual adalah

hubungan dengan rekan kerja, promosi karyawan dan kesesuaian pekerjaan. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Petty *et al.* (1984) juga menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja memiliki korelasi positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Kepuasan Kerja Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan singkat yang disimpulkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti, dimana jawaban itu masih bersifat lemah, dan perlu dilakukan pengujian secara empiris kebenarannya. Adapun hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: *Self Actualization* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

H₂ : Kepuasan Kerja Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

H₃ : *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

H₄ : *Self Actualization* Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

H₅ : Kepuasan Kerja Berpengaruh Secara Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) antar beberapa konsep atau beberapa variabel atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen. Penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan adanya hubungan sebab-akibat antara beberapa situasi yang digambarkan dalam variabel, dan atas dasar itu ditariklah sebuah kesimpulan umum (Ferdinand, 2006).

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang, yang berlokasi di Jalan M. H. Thamrin No. 3 Semarang, Waktu penelitian dimulai pada Bulan November 2014 - April 2015.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010: 58). Maka dalam penelitian ini digunakan tiga variabel, yaitu:

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010:59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kinerja Karyawan (Y_2).

2. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Sugiyono (2010) juga menjelaskan bahwa Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah *Self-Actualization* (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2).

3. Variabel Mediating (*Intervening Variable*)

Variabel mediasi yaitu variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela atau antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *intervening* adalah Kepuasan Kerja (Y_1).

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional dilakukan dengan melihat dimensi, segi perilaku, atau kekayaan yang ditunjukkan oleh sebuah konsep (Sekaran, 2013: 200).

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Nama Variabel	Notasi	Definisi	Indikator
1.	<i>Self-Actualization</i> (aktualisasi)	X_1	Aktualisasi diri menunjukkan upaya pengembangkan semua	1. Memiliki persepsi yang tepat terhadap realita. 2. Menerima diri sendiri,

	diri)		<p>bakat dan kapasitas yang dimiliki secara maksimal yang dirasakan oleh karyawan sebagai salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan yang paling tinggi.</p>	<p>orang lain dan lingkungannya dengan baik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Spontanitas, sederhana dan wajar. 4. Fokus terhadap masalah diluar diri mereka. 5. Kebutuhan akan privasi 6. Berfungsi secara otonom. 7. Apresiasi 8. Mengalami pengalaman puncak 9. Memiliki minat sosial 10. Mendalami hubungan interpersonal (antar pribadi). 11. Watak demokratis 12. Mampu membedakan baik dan buruk 13. Memiliki selera humor 14. Kreativitas 15. Daya tahan (resistensi)
--	-------	--	---	---

				terhadap budaya (Maslow, 1994: 6-29; Schultz, 1991: 99-110)
2.	Kepuasan Kerja	X ₂	Kepuasan kerja menunjukkan sikap yang dimiliki individu mengenai persepsi akan pekerjaannya, yang didasarkan pada faktor tunjangan, promosi, kondisi kerja, kelompok kerja, dan pengawasan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (<i>The Work it Self</i>) 2. Kepuasan terhadap upah (<i>Pay</i>) 3. Kepuasan terhadap peluang promosi (<i>Promotion Opportunities</i>) 4. Kepuasan terhadap pengawasan (<i>Supervision</i>) 5. Kepuasan terhadap kelompok kerja (<i>Work Group</i>) 6. Kepuasan terhadap kondisi kerja (<i>Working Condition</i>) (Fred Luthans, 2002: 231-232)
3.	<i>Organizational Citizenship</i>	Y ₁	OCB menggambarkan perilaku yang dilakukan	1. Altruism (membantu karyawan lain atau

	<i>Behavior</i> (<i>OCB</i>)		atas kemauan karyawan sendiri diluar kewajiban yang dibebankan kepada mereka, bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan.	kerjasama tim) 2. Conscientiousness (disiplin dalam bekerja) 3. Sportmanship (tidak mengeluh dalam bekerja) 4. Courtesy (menjaga citra perusahaan) 5. Civic virtue (meningkatkan performa dan tujuan organisasi) (Organ et al., 2006; Denis W. Organ, 1988: 43-72).
4.	Kinerja Karyawan	Y ₂	Kinerja menunjukkan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diselesaikan tepat waktu dan dilaksanakan secara efektif dalam melaksanakan tanggung jawabnya serta tidak bergantung kepada orang lain.	1. Kualitas pekerjaan 2. Kuantitas pekerjaan 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian (Robbins, 2006:260)

Sumber: Jurnal, artikel, skripsi, tesis dan buku acuan

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:115). Populasi mengacu pada semua kelompok orang, kejadian, atau benda yang menarik yang peneliti inginkan untuk diteliti (Sekaran, 2013: 240). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang tahun 2015 sebesar 198 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sekaran (2013: 241) sampel adalah bagian dari populasi, yang terdiri dari beberapa kelompok yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, beberapa, tetapi tidak semua elemen dari populasi membentuk sampel. Sedangkan menurut Sugiyono (2010: 116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel yang diambil harus mampu merepresentatifkan (mewakili) populasi.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode *Simple Random Sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama untuk dipilih bagi setiap individu atau unit dalam keseluruhan populasi (Tika, 2006).

Cara yang digunakan dalam Metode *Simple Random Sampling* yaitu dengan cara undian. Cara ini memberi nomor-nomor pada seluruh anggota populasi, lalu secara acak dipilih nomor-nomor sesuai dengan banyaknya jumlah

sample yang dibutuhkan (Umar, 2010).

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian jika ukuran populasi diketahui, peneliti menggunakan rumus Solvin (Umar, 2010: 69), seperti berikut:

$$n \geq \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1.)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang mau ditolerir (%)

Berdasarkan rumus diatas didapatkan ukuran sampel yang digunakan sebanyak:

$$n = \frac{198}{1 + 198 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{198}{1 + 1,98}$$

$$n = \frac{198}{2,98}$$

$$n = 66,44$$

Berdasarkan rumus di atas, sampel yang dapat diambil dari populasi yang diketahui sebanyak 66,44 orang, bila dibulatkan maka banyaknya sampel minimal adalah 67 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Dalam sebuah penelitian, data memegang peranan penting yaitu sebagai alat pembuktian hipotesis serta pencapaian tujuan penelitian. Peneliti perlu mengetahui jenis data apa saja yang diperlukan dan bagaimana mengidentifikasinya, mengumpulkan, serta mengolahnya. Maka jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (Tika, 2006: 43)

a. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang bersifat angka. Data ini bisa berupa angka-angka seperti 1,2,3,4 dan seterusnya, serta dapat pula berasal dari data kualitatif yang ditransformasikan menjadi angka, atau dengan kata lain memberikan koda data kualitatif tersebut sesuai dengan jenjangnya.

b. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat atau uraian. Data ini mempunyai peranan untuk menjelaskan secara deskriptif suatu masalah.

3.4.2 Sumber Data

Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan pertama kali oleh peneliti pada variabel yang tertarik untuk diteliti untuk tujuan spesifik pada penelitian (Sekaran, 2013: 113). Sejalan dengan Sugiyono (2010) menyebutkan sumber primer adalah sumber data yang langsung

memberikan data kepada pengumpul data. Data primer biasanya dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Kemudian dalam pengumpulan data primer ini, peneliti mengkombinasikan ketiga teknik tersebut diatas untuk meminimalisir bias atau kesalahan.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2010: 402) menjelaskan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada (Sekaran, 2013: 116). Seperti misalnya arsip perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri yang ditawarkan oleh media, website, internet, skripsi, tesis, artikel jurnal, internet, publikasi pemerintah, koran dan lain sebagainya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Metode Pengumpulan Data Primer

Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Angket (Kuesioner)

Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet

(Sugiyono, 2010: 199). Pertanyaan yang diajukan dalam angket sebaiknya mengarah kepada permasalahan, tujuan, dan hipotesis penelitian (Tika, 2006: 60).

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2010: 410). Sejalan dengan hal tersebut, Susan Stainback (1998) mengemukakan bahwa dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam mengintepretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui obsevasi (Sugiyono, 2010).

c. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisisioner. Teknik wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam lainnya (Sugiyono, 2010). Hadi (1986) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2010).

3.5.2 Metode Pengumpulan Data Sekunder

Metode pengumpulan data sekunder yaitu dengan metode dokumentasi.

Metode dokumentasi dilakukan peneliti dengan cara mengamati dengan membaca, melakukan kajian teoritik, dan mencatat, sebagai langkah relevan dari studi pustaka teori, serta studi pustaka hasil penemuan.

3.6 Metode Analisis dan Alat Analisis Data

3.6.1 Metode Analisis Data

Agar suatu data dapat bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian, maka harus dilakukan pengolahan dan analisis data terlebih dahulu untuk selanjutnya data tersebut dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan sesuai rumusan masalah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua metode yang digunakan dalam menganalisis data, antara lain :

1. Analisis Kualitatif

- a. Pengeditan (*editing*)

Editing data adalah penelitian kembali data yang telah dikumpulkan dengan menilai apakah data yang telah dikumpulkan tersebut cukup baik atau relevan untuk diproses atau dioleh lebih lanjut (Tika, 2006: 63).

- b. Pemberian kode (*coding*)

Coding adalah usaha pengkalsifikasian jawaban dari para responden menurut macamnya. *Coding* data harus dilakukan secara konsisten karena hal tersebut sangat menentukan reliabilitas. Tidak tercapainya konsistensi dalam *coding* dapat berakibat terjadinya klasifikasi jawaban yang lebih kompleks sehingga akan menimbulkan

kesukaran dalam mengklasifikasikan jawaban atau mengkategorikan jawaban (Tika, 2006).

Dalam melakukan *coding*, jawaban responden diklasifikasikan dengan memberikan kode tertentu berupa angka. Di dalam penelitian ini proses *coding* menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap dan pandangan karyawan mengenai variabel yang diteliti. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 1-5, yaitu :

Bobot/Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Bobot/Skor 2 = Tidak Setuju

Bobot/Skor 3 = Netral

Bobot/Skor 4 = Setuju

Bobot/Skor 5 = Sangat Setuju

c. Tabulasi (*tabulating*)

Langkah selanjutnya dalam pengolahan data setelah *coding* yaitu proses tabulasi. Yang dimaksud dengan tabulasi adalah proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel, akan mempermudah kita dalam melakukan analisis. Pembuatan suatu tabel sangat tergantung pada tujuan penelitian dan hipotesis yang kita buat (Tika, 2006).

d. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah bentuk analisa yang menggunakan angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik, maka data

tersebut harus diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-tabel tertentu, untuk mempermudah dalam menganalisis dengan digunakan program SPSS 20.

3.6.2 Alat Analisis Data

3.6.2.1 Uji Kualitas Data

3.6.2.1.1 Uji Reliabilitas

Dalam Sekaran (2013) reliabilitas adalah sebuah tes dari bagaimana secara konsisten sebuah instrumen mampu mengukur apapun konsep yang akan diukur. Pengukuran reliabilitas mengindikasikan luas tanpa bias atau tanpa error. Sedangkan Ghozali (2011) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan alat bantu program IBM SPSS 20. Aplikasi tersebut memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$.

3.6.2.1.2 Uji Validitas

Validitas adalah sebuah tes dari bagaimana baiknya sebuah instrumen yang dikembangkan mengukur konsep khusus yang dimaksudkan untuk diukur (Sekaran, 2013: 225). Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan

sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*), dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $N - k$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika r hitung $>$ r tabel, dan bernilai positif, maka butir atau pertanyaan (indikator) tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2011).

3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kita dapat melihatnya dari histogram, berbentuk simetris dan tidak condong ke kiri maupun kanan dan grafik *normal probability plot* (p-plot) yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikut garis diagonalnya (Ghozali, 2011: 161).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan antara lain (Ghozali, 2011: 163):

1. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data (titik) menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.2.2 Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2011: 166).

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya linieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai sig. *Linearity* pada tabel ANOVA (*Analysis of Variance*) pada program aplikasi SPSS 20, dimana signifikansi harus lebih kecil dari 0,05.

3.6.2.2.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat apakah ada atau tidak korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2011).

3.6.2.3 Uji Model

3.6.2.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh antar variabel secara parsial. Analisis ini digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (X) yaitu *self actualization* (X_1), dan kepuasan kerja (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y_2) dimediasi oleh variabel mediator yaitu (Y_1) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Model penelitian yang digunakan adalah:

Persamaan 1:

$$Y_1 = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1 \dots\dots\dots(3.1)$$

Persamaan 2:

$$Y_2 = \alpha + b_3Y_1 + b_4X_1 + b_5X_2 + e_2 \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana:

Y_2 = kinerja karyawan

Y_1 = *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

X_1 = *self actualization*

X_2 = kepuasan kerja

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi berganda

e_1, e_2 = *error*

3.6.2.3.2 Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan

variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai *adjusted r square* (R^2). Nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

3.6.2.3.3 Koefisien Determinasi Total (R^2m)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Dalam penelitian ini digunakan koefisien determinasi total untuk melihat koefisien determinasi yang akan digunakan dalam analisis jalur (*path analysis*). Perhitungan koefisien determinasi total dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2m = 1 - P_{e1}^2 P_{e2}^2 \dots \dots \dots (3.3)$$

Apabila determinasi total menunjukkan nilai yang tinggi, hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dari model yang telah dibuat, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model atau *error*.

3.6.2.3.4 Uji F (Uji Signifikansi Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011).

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistic F dengan criteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Bila nilai $F > 4$ (dengan derajat kepercayaan 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan kata lain hipotesis alternatif diterima, yang artinya semua variabel independen signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil dengan F hitung. Yaitu dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:
 - a. Apabila $F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti tidak ada pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen.
 - b. Apabila $F \text{ tabel} < F \text{ hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti ada pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.2.4 Uji Hiptesis (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/*independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent* (Ghozali, 2011: 98).

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$H_0 : \beta_i = 0,$$

artinya apakah suatu variabel *independent* bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

$$H_1 : \beta_i \neq 0,$$

artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2011: 99), yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel:

Apabila t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Apabila t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

3.6.2.5 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Apa yang dimaksud oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara 3 atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kasualitas imajiner (Ghozali, 2011).

Dalam penelitian ini hubungan antara variabel independen (kepuasan kerja dan *Self Actualization*) dengan variabel dependen (kinerja karyawan) dimediasi oleh variabel intervening (*Organizational Citizenship Behavior*), digambarkan dengan model variabel seperti berikut ini :

1. Variabel bebas : Kepuasan kerja (X_1) dan *Self Actualization* (X_2)
2. Variabel intervening : OCB (Y_1)

tidak langsung yaitu dari Kepuasan Kerja ke *Organizational Citizenship Behavior* (p2) baru kemudian ke Kinerja Karyawan (p3).

Untuk menguji variabel-variabel tersebut dapat digunakan rumus dengan persamaan regresi sebagai berikut: (Ghozali, 2011: 264)

$$Y_1 = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1 \dots\dots\dots(3.4)$$

$$Y_2 = \alpha + b_3Y_1 + b_4X_1 + b_5X_2 + e_2 \dots\dots\dots(3.5)$$

$$OCB = \alpha + p_1 SA + p_2 KpK + e_1 \dots\dots\dots(3.6)$$

$$KnK = \alpha + p_3 OCB + p_4 SA + p_5 KpK + e_2 \dots\dots\dots(3.7)$$

$$\text{Total pengaruh kepuasan kerja} = (p_4) + (p_1)(p_3) \dots\dots\dots(3.8)$$

$$\text{Total pengaruh } Self Actualization = (p_5) + (p_2)(p_3) \dots\dots\dots(3.9)$$

$$\text{Total pengaruh OCB} = (p_3) \dots\dots\dots(3.10)$$

Keterangan:

α : Konstanta

SA : *Self-Actualization* (X_1)

KpK : Kepuasan Kerja (X_2)

OCB : *Organizational Citizenship Behavior* (Y_1)

KnK : Kinerja Karyawan (Y_2)

p1, p2, p3, p4, p5 : Koefisien garis regresi

e1 (*Residuals/error*) : Anak panah dari e1 ke OCB menunjukkan jumlah variance variabel OCB yang tidak dijelaskan oleh *Self Actualization*.

$$(e1 = \sqrt{1 - R^2}) \dots\dots\dots (3.11)$$

$e2$ (*Residuals/error*) : Anak panah dari $e1$ ke OCB menunjukkan jumlah variance variabel OCB yang tidak dijelaskan oleh *Self Actualization*.

$$(e1 = \sqrt{1 - R^2}) \dots\dots\dots (3.12)$$

3.6.2.6 Uji Efek Mediasi (Uji Sobel)

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X_1 dan X_2 ke Y_2 lewat Y_1 . Pengaruh tidak langsung X_1 dan X_2 ke Y_2 lewat Y_1 dihitung dengan cara mengalikan jalur X_1 dan $X_2 \rightarrow Y_1$ (a) dengan jalur $Y_1 \rightarrow Y_2$ (b) atau ab . Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y_2 tanpa mengontrol Y_1 , sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y_2 setelah mengontrol Y_1 . Standar error koefisien a dan b ditulis dengan cara Sa dan Sb dan besarnya standar error pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah Sab yang dihitung dengan rumus dibawah ini:

$$sab = \sqrt{b^2 sa^2 + a^2 sb^2 + sa^2 sb^2} \dots\dots\dots (3.13)$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus dibawah ini:

$$t = \frac{ab}{sab} \dots\dots\dots (3.14)$$

Nilai hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi.