

**EFEK MEDIASI KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA DENGAN KOMITMEN ORGANISASI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS SEBAGAI VARIABEL ANTESEDEN**

**Ramdani Bayu Putra**

Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Email: [ramdanibayuputra@gmail.com](mailto:ramdanibayuputra@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to find and analyze the influence of organizational commitment, interpersonal communication and organizational citizenship behaviors to employee performance mediated by job satisfaction (Study: Employee Disaster Management Agency of West Sumatra Province). Population and sample of this research is all Employees Local Disaster Management Agency of West Sumatra province, amounting to a total of 52 people, with sampling techniques census method. While the model of the relationship between variables is Structural Equations Modeling (SEM) analysis tool used Smart PLS 2.0 M3. The study found there is a significant positive influence organizational commitment, interpersonal communication, organizational citizenship behaviors and job satisfaction on employee performance. Furthermore, there is also found a significant positive influence organizational commitment, interpersonal communication and organizational citizenship behaviors on job satisfaction. Other findings of this research also revealed that job satisfaction variables in this study reinforce the relationship or the influence of organizational commitment, interpersonal communication and organizational citizenship behaviors on employee performance.*

**Keywords :** *Organizational commitment, Interpersonal communication, Organizational citizenship behaviors, Job satisfaction and Employee performance.*

**PENDAHULUAN**

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat dibentuk berdasarkan Undang undang No.24 tahun 2007 yang merupakan perubahan dari Satkorlak menjadi Badan Penanggulangan Bencana Daerah, dengan fungsinya: a). Merumuskan dan menetapkan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak cepat dan tepat, efektif dan efisien, b). Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, dan menyeluruh. Untuk mengwujudkan itu semua maka kinerja pegawai menjadi salah satu kunci yang menentukan keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tujuannya. Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan organisasi kepadanya. Melalui kinerja yang dihasilkan pegawai ini, organisasi akan dapat mencapai semua program-program atau kegiatan yang telah direncanakan dalam pencapaian tujuan organisasi sebagaimana yang telah ditentukan dalam visi dan misi organisasi.

Hasil observasi awal penulis menemukan fakta masih belum optimalnya pencapaian kinerja pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat, seperti dalam merealisasi penggunaan anggaran sepanjang 3 (tiga) tahun terakhir. Hal ini terlihat dalam pelaksanaan program peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur capainya masih sangat rendah yaitu kurang dari 50%, dimana pada tahun 2011 hanya sebesar 34,07% dan turun menjadi 12,89% pada tahun 2012. Kemudian dan pada tahun 2013 capaian hanya sebesar 34,20%. Selanjutnya untuk pelaksanaan kegiatan administrasi kantor capai pelaksanaan cenderung turun dari 85,21% pada tahun 2011 turun menjadi 75,91% dan kembali turun pada tahun 2013 menjadi 74,32%. Begitu juga untuk pelaksanaan kegiatan program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan juga cenderung mengalami penurunan dari 94,71% pada tahun 2011 turun menjadi 87,53% pada tahun 2012 dan kembali turun menjadi 79% pada tahun 2013.

Fakta lain yang juga terkait dengan masih belum optimalnya capaian kinerja pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan hasil rapat koordinasi nasional Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) di Jakarta Februari 2 (dua) tahun terakhir tahun 2012 dan tahun 2013 terkait dengan pemberian penghargaan atas kinerja BPBD Provinsi se-Indonesia. Dimana prestasi yang diraih Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat tidak berhubungan langsung dengan penanggulangan bencana dengan nominasi juara II, untuk penilaian akuntabilitas atau pertanggung jawaban dari sisi anggaran. Selanjutnya pada tahun 2013, kinerja pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat, cenderung semakin menurun. Hal ini dibuktikan penghargaan yang diterima dari BNPB Pusat sebagai juara ke - 3 dari sisi penilaian kategori perencanaan, keuangan & kelembagaan sedangkan untuk penilaian akuntabilitas dan tertib administrasi, pencegahan dan kesiapsiagaan, penanganan darurat, rehabilitasi & rekonsiliasi dan logistik & peralatan BPBD provinsi Sumatera Barat tidak termasuk sebagai nominasi yang menerima penghargaan.

Banyak faktor yang menentukan dan mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Hasibuan (2007:194), bahwa pada dasarnya kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor diantaranya kepuasan kerja dan komitmen pegawai, kepribadian dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas. Pendapat lain Timpe dalam Mangkunegara (2006:56), menyatakan kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak hal salah satunya faktor eksternal yang meliputi lingkungan seperti perilaku (*organizational citizenship behavior*), sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi (komunikasi). Berdasarkan permasalahan dan fenomena tersebut, Penulis mengasumsikan bahwa belum maksimalnya kinerja pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat dipengaruhi faktor

dominan berupa komitmen organisasi, komunikasi interpersonal, *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja.

Komitmen merupakan salah satu sikap dan perilaku pegawai yang mencerminkan loyalitas untuk patuh dan sukarela memenuhi tugas dan kewajiban pegawai dan tetap berusaha untuk mempertahankan keanggotaannya didalam organisasi. Menurut Robbins & Judge (2008:100), komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Tumbuhnya komitmen organisasi dapat dilihat dari sejauh mana keterlibatan kerja pegawai dalam suatu pekerjaan, semakin tinggi keterlibatan atau pendelegasian wewenang yang diberikan maka akan semakin tinggi kecendrungan komitmen yang dimiliki dan semakin tinggi juga kinerja yang dihasilkannya.

Sebagai badan yang dibentuk dalam keadaan bencana yaitu bencana gempa tahun 2007, yang memiliki pegawai berasal dari beberapa unit organisasi pemerintah telah banyak menimbulkan berbagai perbedaan seperti pengalaman kerja, pendidikan, status, pemikiran, tujuan, kebutuhan, harapan seorang pegawai yang terkadang telah menimbulkan saluran komunikasi menjadi terhalang dan dapat menimbulkan hambatan dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu diperlukan komunikasi yang efektif, yang salah satunya adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan seorang atau lebih, serta dapat langsung diketahui timbal baliknya. Wiryanto (2004:65), menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Baiknya komunikasi antar sesama pegawai dan dengan pimpinan akan memudahkan transfer informasi, pengetahuan dan pengalaman kerja yang berguna dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu yang diharapkan oleh pegawai untuk meminimalisasi masalah individu dan mampu menciptakan hubungan yang akrab antar rekan kerja, yang akhirnya dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan sosial sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan kerja dan kinerja yang diharapkan.

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah *organizational citizenship behavior* (OCB), yang merupakan perilaku ekstra peran yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memaksimalkan pekerjaan dan tidak berhubungan langsung dengan sistem *reward*. Robbins dan Judge (2008:40) mendefenisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan pegawai yang akan memperlihatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB), seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu,

menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Selanjutnya faktor yang diduga ikut mempengaruhi kinerja pegawai adalah kepuasan kerja, yang merupakan perasaan senang dan tidak senang yang ditampilkan pegawai dalam bekerja. Luthans (2006:243), kepuasan kerja dinyatakan sebagai bentuk keadaan emosi seseorang yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Dampak ketidakpuasan pegawai dapat dilihat gejala seperti sering tidak hadir, malas bekerja, banyaknya keluhan, rendahnya prestasi kerja, rendahnya kualitas hasil pekerjaan, yang semuanya itu akan bermuara pada rendahnya kinerja pegawai.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan output atau hasil kerja yang dihasilkan seorang pegawai atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut beberapa ahli, seperti yang diungkapkan oleh Wibowo (2010:60), kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Kinerja diperlukan oleh organisasi sebagai alat yang berguna untuk mencapai tujuan yang akan dicapai oleh organisasi, disamping itu kinerja juga digunakan untuk menilai dan menentukan besarnya kontribusi atau imbalan yang akan diberikan oleh organisasi terhadap pegawai.

Dalam pencapaian kinerja tersebut, organisasi perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Menurut Hasibuan (2007:194), kinerja pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain: kepuasan kerja, komitmen pegawai, dan kepribadian (Perilaku). Kemudian Timpe dalam Mangkunegara (2006:67) faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari dua faktor yaitu : a). faktor internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tinggi dan tipe pekerja keras, b). faktor eksternal yang terkait dari lingkungan seperti perilaku kerja (*organizational citizenship behavior*), sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Pendapat lain Sedarmayanti (2001:21), menyatakan salah satu faktor dari sekian faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah komunikasi.

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan persepsi karyawan terhadap bagaimana pekerjaan mereka memberikan sesuatu yang dianggap penting, yang secara umum dalam organisasi, diterima sebagai suatu yang penting dalam bidang perilaku. Luthans (2006:243), merumuskan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini tampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan

segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Setiap pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan dan aspek-aspek diri individu, maka ada kecenderungan semakin tinggi tingkat kepuasan kerjanya. Kepuasan kerja dapat mengakibatkan pengaruh terhadap prestasi kerja seseorang dalam bekerja.

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen kerja atau komitmen organisasi merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh karyawan yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya. Robbins & Judge (2008:100), mendefinisikan komitmen organisasi adalah Suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Perilaku pegawai dalam organisasi sangat dipengaruhi oleh pekerjaan yang mereka laksanakan, maka agar pegawai dapat berprestasi secara optimal, setidaknya pekerjaan yang dibebankan harus dapat dirasakan sebagai sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri, orang lain maupun bagi kepentingan organisasi. Bila pegawai merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi tentu akan berusaha mempertahankan keanggotaannya, mengidentifikasi serta mengabdikan diri sepenuhnya pada sasaran dan tujuan organisasi, sehingga komitmen pegawai terhadap organisasi akan tercipta dengan sendirinya. Dengan demikian akan tercipta komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Adanya komitmen yang tinggi dari para pegawai membawa dampak pada keuntungan organisasi secara umum, namun juga pada pengalaman, perkembangan kemampuan serta prestasi dari masing-masing pegawai itu sendiri.

### **Komunikasi Interpersonal**

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin "*communis*" atau "*common*" yang dalam bahasa Inggris yang berarti sama. Dengan demikian berkomunikasi juga dapat diartikan kita berusaha untuk mencapai kesamaan makna atau arti, "*commonness*", atau dengan melalui komunikasi kita mencoba berbagi informasi, gagasan atau sikap kita dengan partisipan lainnya. Komunikasi interpersonal menurut Wiryanto (2004:13), menyebutkan bahwa : "Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang." Orebiyi, *at al* (2011) menyatakan bahwa komitmen organisasi dan komunikasi interpersonal merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan kerja pegawai. Menurut Muhammad (2002:82-83) melalui komunikasi interpersonal yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

### ***Organizational Citizenship Behaviors***

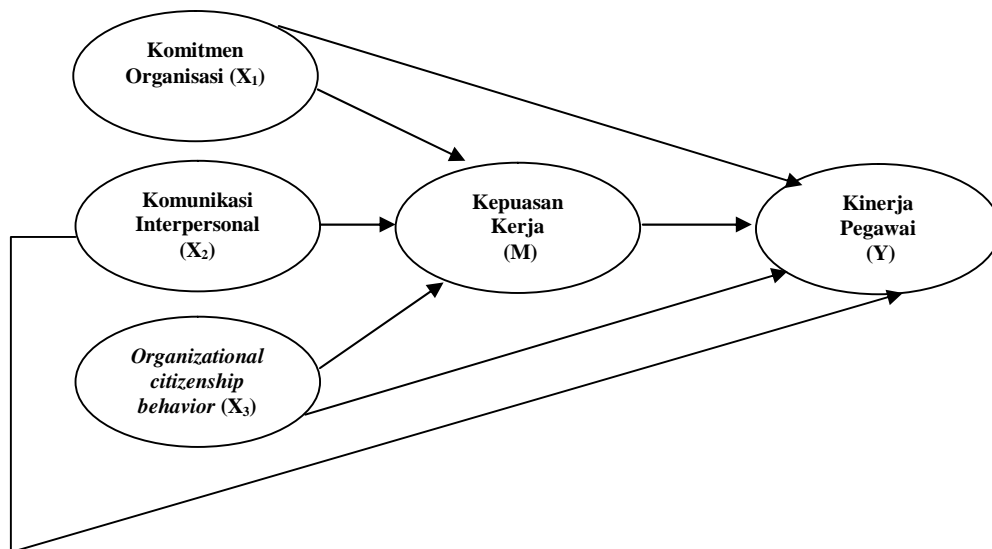
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau kewarganegaraan organisasional merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi. Dasar kepribadian untuk OCB merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian

dan bersungguh-sungguh. Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (*organizational citizenship behavior*) adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Organ (2006:31), OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Individu-individu yang memiliki perilaku OCB atau perilaku ekstra peran dapat membantu organisasi dalam memaksimalkan pencapaian tujuan, yang secara tidak langsung juga dapat menjadi inspirasi bagi lingkungan kerja terhadap rekan kerja untuk dapat menumbuhkan perilaku ini secara luas dan dapat menjadi kekuatan bagi organisasi dalam mencapai perkembangan dan kemajuan yang diharapkan. Untuk itu organisasi harus mampu mendukung dan memberi perhatian untuk dapat mengembangkan dan menularkan perilaku-perilaku ini untuk dapat menjadi perilaku dan budaya dalam organisasi dalam bekerja. Organisasi menginginkan pegawai yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.

### **Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel eksogen tertentu dengan variabel endogen baik secara langsung (*direct effect*) maupun secara tidak langsung (*indirect effect*), yang dalam hal ini juga menjelaskan hipotesis penelitian. Berikut kerangka konseptual penelitian :



### **Hipotesis**

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dipaparkan, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.

2. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.
3. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.
4. Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.
5. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.
6. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.
7. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.
8. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dalam memperkuat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.
9. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dalam memperkuat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.
10. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dalam memperkuat pengaruh *organizational citizenship behaviors* terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif yang bersifat kausalitas yang berhubungan dengan angka-angka serta melihat pengaruh antar variabel bebas (eksogen) dengan variabel terikat (endogen), (Sugiyono, 2007:13). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat yang berjumlah 52 orang. Dikarenakan jumlah populasi ini relatif rendah maka teknik pengambilan sampel digunakan metode sensus, yaitu menjadikan semua populasi menjadi sampel.

## **TEKNIK ANALISIS DATA**

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan model *Struktural equation modelings* (SEM) dengan alat bantu *Partial Least Square* (PLS). PLS menurut Wold dalam Ghazali (2006:14) merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Untuk pengujian hipotesis penelitian, dilakukan melalui penilaian nilai T-Statistik atau T hitung dibandingkan dengan nilai T Tabel sebesar 1.96 pada kesalahan menolak data sebesar alpha 5%. Jika nilai T Statistik > dari 1,96 maka hipotesis diterima dan jika nilai T Statistik < dari 1,96 maka hipotesis ditolak, (Ghazali, 2006:16). Sedangkan untuk pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*), penilaian hipotesis menggunakan pendekatan uji *Sobel Test* yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji *Sobel Test*.

## **HASIL PENGUJIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil pengujian data *SmartPLS*, terlihat nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0.233 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada BPBD Provinsi Sumatera Barat, dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 16,029. Dimana nilai t-statistik > t-tabel 1.96 pada alpha 5% atau  $16.029 > 1.96$  oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat. Hasil penelitian ini sesuai dengan landasan teori yang dinyatakan oleh Babakus *at al*, (1997) bahwa Komitmen organisasi merupakan refleksi kekuatan, keterlibatan dan kesetiaan karyawan terhadap organisasi. Temuan empiris ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syibli, dkk (2010) dan Indriyani dan Christologus (2006), yang menyimpulkan terdapat pengaruh signifikan yang positif antara komitmen organisasi dengan kinerja karyawan.

### **2. Pengaruh Komunikasi interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil pengujian, menemukan nilai koefisien komunikasi interpersonal sebesar 0.271 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap pembentukan kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat, dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 11,468. Dimana nilai t-statistik > t-tabel 1.96 pada alpha 5% atau  $11.468 > 1.96$  oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat. Hasil temuan ini sesuai dengan landasan teori yang ada, sebagaimana yang dinyatakan oleh Sedarmayanti (2001) salah satu faktor yang mempengaruhi terciptanya kinerja pegawai dalam bekerja adalah faktor komunikasi. Timpe dalam Mangkunegara (2006) menyatakan faktor yang mempengaruhi kinerja salah satunya adalah faktor eksternal yang terkait dari lingkungan seperti salah satunya iklim organisasi melalui komunikasi. Hasil temuan hipotesis ini konsisten dengan hasil penelitian Rahardja (2004) dan Edwardin (2006), temuan penelitiannya juga membuktikan terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal) dengan kinerja.

### **3. Pengaruh *Organizational citizenship behavior* Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil pengujian program *SmartPLS*, menemukan nilai koefisien *organizational citizenship behaviors* sebesar 0.268 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat. Dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 17.503, dimana nilai t-statistik > t-tabel 1.96 pada alpha 5% atau  $17.503 > 1.96$  oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.



Temuan ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge (2008:40) bahwa OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Temuan hipotesis ini sesuai dengan kajian teori yang dinyatakan oleh Borman dan Motowidlo (1993), mengkonstruksi *organizational citizenship behavior* tidak hanya mendukung inti dari perilaku itu sendiri melainkan mendukung semakin besarnya lingkungan organisasi, sosial dan psikologis sehingga inti teknisnya berfungsi. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asidu. *at al* (2014) dan Purnama (2013) yang menemukan bahwa bank-bank di Ghana bisa lebih baik meningkatkan kinerja karyawan dengan menggabungkan komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) sebagai alat pemasaran internal. Kemudian temuan penelitian, juga menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan organisasi.

#### **4. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan kerja**

Dari pengujian data diperoleh nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0.277 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kepuasan kerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat, dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 14.389. Dimana jika nilai t-statistik > t-tabel 1.96 pada alpha 5% atau  $14.389 > 1.96$  maka hipotesis dapat diterima atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen organisasi terhadap Kepuasan kerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.

Temuan ini telah sejalan pendapat Aranya dan Trisnangsih (2003), yang menyatakan bahwa komitmen organisasi sebagai perpaduan antara sikap dan perilaku yang menyangkut dua sikap yaitu, rasa mengidentifikasi dengan tujuan organisasi, dan rasa kesetiaan kepada organisasi. Sedangkan pendapat Steers dan Porter (1983) dalam Sopiah (2008), menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen yang salah satunya dapat digambarkan sebagai bentuk kepuasan kerja pegawai dalam bekerja yaitu karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Temuan hipotesis penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Setiyawan (2008) dan Amilin dan Dewi (2008), yang menemukan terdapat pengaruh yang signifikan komitmen organisasional terhadap kepuasan kerja.

#### **5. Pengaruh Komunikasi interpersonal Terhadap Kepuasan kerja**

Sebagaimana hasil pengolahan data, diperoleh nilai koefisien komunikasi interpersonal sebesar 0.308 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kepuasan kerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat, dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 17.503. Dimana nilai t-statistik > t-tabel 1.96 atau  $17.503 > 1.96$ , dengan demikian maka hipotesis dapat diterima atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan Komunikasi interpersonal terhadap

Kepuasan kerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.

Temuan ini sesuai dengan kajian teoritis yang dinyatakan Muhammad (2002:85), bahwa pentingnya komunikasi untuk mengatasi rasa ketidakpuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang cukup kepada karyawan sehingga mereka dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan merasa puas dengan hasil yang dilakukannya. Lebih lanjut juga dikatakan dengan komunikasi interpersonal yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Hasil temuan hipotesis ini relevan dengan hasil Hakim dkk (2014) dan Siburian (2014), yang menemukan terdapat pengaruh yang signifikan positif komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja.

#### **6. Pengaruh *Organizational citizenship behavior* Terhadap Kepuasan kerja**

Dari temuan pengujian data, diperoleh nilai koefisien *organizational citizenship behaviors* sebesar 0.395 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kepuasan kerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat, dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 20.730. Dimana nilai t-statistik > t-tabel 1.96 atau  $20.730 > 1.96$ , dengan demikian maka hipotesis dapat diterima atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan *organizational citizenship behavior* terhadap kepuasan kerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.

Secara teoritis arah hubungan dan pengaruh dari variabel *Organizational Citizenship Behaviour* terhadap kepuasan kerja, sebagaimana pendapat Organ (2006:33) menyatakan perilaku kewarganegaraan organisasional (*Organizational Citizenship Behavior*) adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. Pendapat Borman dan Motowidlo (1993), yang menyatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja, karena perilaku ini merupakan pelumas dari mesin sosial dalam organisasi dengan kata lain adanya perilaku ini maka interaksi sosial pada anggota organisasi menjadi lancar. Selain itu menurut Miner (1988), mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas tinggi dalam bentuk perilaku peran ekstra (OCB) akan memberikan dampak seperti meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, dan kinerja pegawai. Hasil empiris ini sejalan dengan penelitian Setiyawan (2008) dan Amilin dan Dewi (2008) dimana hasil temuannya menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kepuasan kerja.

#### **7. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja pegawai**

Hasil temuan pengujian, diperoleh nilai koefisien kinerja pegawai sebesar 0.308 yang merupakan besarnya pengaruh yang diberikan konstruk ini terhadap kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat, dengan nilai t-statistik atau t-hitung sebesar 11.622. Hasil perbandingan nilai t-statistik > t-tabel 1.96 atau  $11.622 > 1.96$ , dengan demikian

maka hipotesis dapat diterima atau  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan kata lain terdapat pengaruh positif yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Barat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan kajian teori Kreitner and Kinichi (2001) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai. Selanjutnya Munandar, (2001) juga menjelaskan karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaan dari balas jasa atas pelaksanaan tugasnya. Hasil temuan hipotesis ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurdin dan Indar (2011) dan Wahyuddin, (2007), yang menemukan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.

Selanjutnya hasil penilaian pengaruh tidak langsung untuk hipotesis 8, 9 dan 10, dinilai dengan membandingkan nilai hasil perhitungan nilai  $t$  hitung dari sobel test dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel sebesar 1,96 untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis.

#### **8. Pengaruh Kepuasan kerja dalam memperkuat pengaruh Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Besarnya nilai pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) yaitu merupakan perkalian nilai koefisien pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,277 dengan koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,308 atau pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah  $0,277 \times 0,308 = 0,085$ . Jika konstruk komitmen organisasi secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai maka nilai koefisien pengaruh yang didapat sebesar 0,233. Sedangkan jika melalui pengaruh tidak langsung atau pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai konstruk intervening, maka akan didapat tambahan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,085 sehingga total pengaruh menjadi lebih besar yaitu sebesar 0,318 atau  $0,233 + 0,085 = 0,318$ . Hasil ini juga menunjukkan bahwa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai lebih baik melalui konstruk kepuasan kerja karena ada tambahan pengaruh sebesar 0,085, atau pengaruh tidak langsung lebih baik dari pada pengaruh langsung atau  $0,318 > 0,233$ . Hasil perhitungan  $t$  hitung dengan sobel test diperoleh nilai sebesar 9,038, hasil perbandingan nilai  $t$  hitung atau  $t$  statistic lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 1,96 atau  $9,038 > 1,96$ . Dengan demikian dapat dikatakan variabel kepuasan kerja mampu memperkuat pengaruh komitmen organisasi secara signifikan positif terhadap kinerja pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.

#### **9. Pengaruh Kepuasan kerja dalam memperkuat pengaruh Komunikasi interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai**

Besarnya nilai pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dari hipotesis ini adalah merupakan perkalian nilai koefisien pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja sebesar 0,308 dengan koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,308 atau pengaruh tidak langsung (*indirect*

*effect*) adalah  $0,308 \times 0,308 = 0,095$ . Hasil perbandingan kedua nilai pengaruh langsung dan nilai pengaruh tidak langsung dapat diuraikan, jika konstruk komunikasi interpersonal secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai maka nilai koefisien pengaruh yang didapat adalah sebesar 0.271. Sedangkan jika melalui pengaruh tidak langsung atau pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai konstruk intervening, maka diperoleh tambahan pengaruh sebesar 0,095, sehingga nilai total pengaruh bertambah menjadi sebesar 0.366 atau  $0.271 + 0.095 = 0.366$ .

Hal ini menunjukkan adanya tambahan pengaruh tidak langsung dari konstruk kepuasan kerja dalam meningkatkan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dari nilai koefisien sebesar 0.271 meningkat menjadi 0.366. Temuan ini menunjukkan bahwa nilai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai lebih baik melalui konstruk kepuasan kerja sebagai konstruk intervening, karena ada tambahan pengaruh sebesar 0.095, yang artinya pengaruh tidak langsung lebih baik dari pada pengaruh langsung atau  $0.366 > 0.271$ . Dari hasil perbandingan di atas nilai *t* hitung atau *t* statistic dari perhitungan sobel test sebesar 10,485 lebih besar dari *t* tabel sebesar 1,96 atau  $10,485 > 1,96$ . Oleh karena itu dikatakan kepuasan kerja mampu memperkuat pengaruh positif yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.

#### **10. Pengaruh Kepuasan kerja dalam memperkuat *Organizational citizenship behavior* Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja**

Besarnya nilai pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dari hipotesis ini adalah merupakan perkalian nilai koefisien pengaruh *organizational citizenship behaviors* terhadap kepuasan kerja sebesar 0.395 dengan koefisien pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,308 atau pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah  $0,395 \times 0,308 = 0,122$ . Hasil perbandingan kedua nilai pengaruh langsung dan nilai pengaruh tidak langsung dapat diuraikan, jika konstruk *organizational citizenship behaviors* secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai maka nilai koefisien pengaruh yang diperoleh adalah sebesar 0.268. Sedangkan jika melalui pengaruh tidak langsung atau pengaruh *organizational citizenship behaviors* terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai konstruk intervening, maka diperoleh tambahan nilai pengaruh sebesar 0,121 sehingga nilai total pengaruh menjadi sebesar 0.389 atau  $0.268 + 0.121 = 0.389$ . Hal ini menunjukkan adanya tambahan pengaruh tidak langsung dari konstruk kepuasan kerja dalam memperkuat pengaruh *organizational citizenship behaviors* terhadap kinerja pegawai dari nilai koefisien sebesar 0.268 meningkat menjadi 0.389. Dari hasil perbandingan di atas nilai *t* hitung atau *t* statistic lebih besar dari *t* tabel sebesar 1,96 atau  $10,271 > 1,96$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja mampu memperkuat pengaruh *organizational citizenship behaviors* secara signifikan positif terhadap kinerja pegawai, pada pegawai BPBD Provinsi Sumatera Barat.

## KESIMPULAN

1. Hasil penelitian menemukan terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian ini menemukan terdapat pengaruh positif yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
3. Penelitian ini menemukan terdapat pengaruh positif yang signifikan *organizational citizenship behaviors* terhadap kinerja pegawai.
4. Hasil penelitian ini menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai.
5. Hasil penelitian ini, menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai.
6. Hasil penelitian ini, menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan *organizational citizenship behaviors* terhadap kepuasan kerja pegawai.
7. Hasil penelitian ini, menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memperkuat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.
9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memperkuat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memperkuat pengaruh *organizational citizenship behaviors* terhadap kinerja pegawai.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai, penelitian ini menghasilkan saran untuk :

### a. Untuk Birokrasi

Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai: Peningkatan dalam kualitas dan kuantitas kerja, pimpinan kedepan harus adanya pengawasan dan evaluasi tugas dan pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai sehingga ketelitian dalam bekerja dan ketepatan dalam hasil kerja dapat tercapai sesuai dengan jadwal. Selain itu pimpinan memantau pemberian tugas atau pekerjaan secara tepat kepada SDM yang dianggap mampu dan kompeten dalam hal tersebut dan memiliki keterlibatan yang tinggi dalam pemenuhan standar pekerjaan dan waktu penyelesaian tugas yang tepat waktu. Dari sisi efisiensi dalam bekerja, pimpinan mengkomunikasikan kebawahannya tentang jadwal penyelesaian tugas, pemakaian material atau bahan ATK untuk menghindari keborosan.

Untuk Peningkatan Komitmen organisasi. 1) Peningkatan Komitmen afektif, pimpinan dan pegawai harus dapat memperbaiki hal-hal seperti hubungan emosional pegawai dengan organisasi dan pekerjaan. Perlu ditingkatkan rasa nyaman dalam bekerja, bahagia berada dalam organisasi, bangga bekerja dalam instansi ini, memberikan keterlibatan yang tinggi kepada pegawai dalam pekerjaannya (otonomi dalam bekerja). 2) Peningkatan Komitmen Kontiniu, pimpinan harus dapat mengarahkan dan mengkomunikasikan kembali akan

sanksi atau hukuman yang akan diterima pegawai jika melakukan pelanggaran dalam bekerja terkait dengan rendahnya komitmen pegawai dalam memenuhi tanggung-jawabnya. 3) Peningkatan Komitmen normatif, pimpinan harus memberi dukungan yang optimal pada pegawai dalam menyediakan semua kebutuhan pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan seperti penyediaan peralatan dan perlengkapan yang memadai. Selain itu pendistribusian pekerjaan yang tugas secara baik sehingga tidak terjadi penumpukan pekerjaan pada pegawai.

Untuk Peningkatan Komunikasi interpersonal: pimpinan dapat meningkatkan intensitas komunikasi interpersonal kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas dan persoalan atau hambatan yang dihadapi pegawai dalam bekerja serta menyiapkan suatu sistem informasi yang *terupdate* secara online melalui pembangunan sistem teknologi informasi yang terintegrasi dengan unit-unit organisasi atau organisasi terkait yang berhubungan dengan persoalan bencana alam, agar penyampaian dan pendistribusian informasi dan data dapat menentukan ketepatan tindakan dalam pengambilan keputusan di lapangan dan dapat diakses oleh semua unit.

Peningkatan dalam Perilaku ekstra peran (OCB): hal yang dapat diberdayakan pimpinan dalam hal ini adalah menciptakan lingkungan kerja yang membangun sikap dan perilaku positif menjadi salah satu budaya dalam organisasi dan menjadi suatu yang biasa untuk dilakukan oleh semua orang. Pimpinan memberikan perhatian atas tambahan pendapatan berupa tunjangan, insentif atau bonus atau pun promosi jabatan.

Peningkatan dalam Kepuasan kerja: pimpinan dapat memberikan tambahan insentif atau tunjangan menjadi lebih maksimal, membuat perencanaan yang baik terhadap pengembangan karir pegawai dengan sistem pelaksanaan yang lebih transparan berdasarkan kemampuan dan keahlian serta tanggung jawab dari masing-masing pegawai. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, perlu adanya penataan pendistribusian tugas dan pekerjaan yang tepat dengan dukungan sumberdaya yang cukup baik dalam hal kemampuan profesional kerja pegawai maupun pemenuhan sarana dan prasarana perlengkapan alat-alat pendukung kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amilin dan Dewi, Rosita (2008), Pengaruh Komitmen organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Akuntan Publik Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mederating. *Jurnal JAAI No. 12.PP. 13-24*
- Aranya dan Trisnarningsih S, 2003, Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Kerja Auditor dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Jawa Timur), *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol 6, No. 2, Mei 2003, Hal 199-216.
- Asiedu et al* (2014). Organizational Commitment And Citizenship Behaviour : Tools To Improve Employee Performance; An Internal Marketing Approach.

European Scientific Journal February 2014 edition vol.10, No.4 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431

- Babakus E, Cravens DW, Johnston M, Moncrief WC., (1999), The role of emotional exhaustion in sales force attitude and behavior relationships. *Academic Mark Science*, 27(1):58–70.
- Borman WC, Motowidlo SJ. (1993). *Expanding The Criteion Domain to Include Elements Of Extra-role Performance* dalam Scmitt. N & Borman.W. (editors) *Personel Selection in Organizational*. San Fransisco. Jossey-Bass. *Human Performance* 10(2):99-109.
- Edwardin, Suksezi, Ambar, Trias, Laras (2006) Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Se Kota Semarang)
- Ghozali, Imam (2006). *Struktur Equation Modeling, Metode alternative dengan Partial Least Aquares*, Edisi 1, Universitas Diponegoro.
- Hakim. Abdulah, Yassir. Muhammad dan Nur.Muhammad (2014).Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruangn UGD RSID Salewangang Maros.*Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosi* Volume 4 Nomor 5 Tahun 2014 • ISSN : 2302-1721
- Hasibuan.Malayu.S.P. (2007).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Bandung: Bumi Aksara
- Indriyani.Etty dan Christologus.Petrus.Haryanto.Wisnu (2006).Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada WorkshopSmk Katolik Santo MikaelSurakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 2006
- Kreitner, Kinicki A, (2001). *Organization Behavior, The Mc Graw – Hill Companies, Inc, New York*
- Luthans, Fred .(2006), *Prilaku Organisasi*.Yogyakarta : Andi
- Mangkunegara, Anwar P. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*, Rafika Aditama, Bandung.
- Miner, J.B. (1988).*Organizational Behavior: Performance and Productivity*. New York: Random House, Inc.
- Muhammad, Arni. (2002). *Komunikasi Organisasi*.Jakarta : PT Bumi Aksara
- Munandar, Azhar Sunyanto, (2001). *Psikologi industri dan Organisasi*. Universitas Indonesia, Jakarta
- Nurdin, Ridwan dan, Indar, Darmawansyah.(2011). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di RSUD Namlea Kabupaten Buru Provinsi Maluku.*Jurnal*
- Nyhan, Ronald C.. (1999). Increasing AffectiveOrganizational Commitment in Public Or-. Review of Public PersonnelAdministrationCompetency Management, APractitioner’s Guide, Specialist Manage-ment Resource
- Orebiyi, at al (2011). The Influence Of Interpersonal Communication On Secondary School Teachers' Job Satisfaction And Commitment In Kogi State, Nigeria.

*Journal of Communication and Culture: International Perspective*; Vol.2 No.1, April 2011

- Organ, D.W. & Konovsky, Mary (1988), Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Applied Psychology*, Vol 74. No 1.
- Organ, Dennis W., et.al.(2006) *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications, Inc. California
- Purnama, (2013). Influence Analysis of Organizational Culture Organizational Commitment Job and Satisfaction Organizational Citizenship Behavior (OCB) Toward Improved Organizational Performance. *International Journal of Business, Humanities and Technology*. Vol. 3 No. 5; May 2013
- Rahardja, Tjandralila, Alice (2004). Hubungan Antara Komunikasi antar Pribadi Guru dan Motivasi Kerja Guru dengan Kinerja Guru SMUK BPK PENABUR Jakarta
- Robbins, Stephen P, dan Juge (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia PT Mancanan Jaya Cemerlang. Jakarta
- Sedarmayanti (2001). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju, Bandung.
- Setiyawan, Harman (2008). *Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening pada Inspektorat Kabupaten Temanggung*. Tesis Universitas Diponegoro. Semarang
- Siburian. Paningkat (2014) Determinant Factors of Organizational Commitment of Elementary School Teachers in North Sumatra Indonesia. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)* ISSN 2307-4531
- Sopiah, (2008), *Perilaku Organisasional*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Steers, R.M and Porter, R. W (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York: Mc Graw Hill.
- Sugiyono.(2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Syibli, dkk (2010). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Rekrutmen Terhadap Kinerja SDM *Outsourcing* PT Telkom Dengan Pendekatan SEM (*Structural Equation Modelling*)
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun (2007). Tentang Penanggulangan Bencana, maka terjadi perubahan lembaga dari Satkorlak menjadi Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- Wahyuddin, (2007), Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMK Di Surakarta
- Wibowo, (2010), *Manajemen Kinerja – Edisi Ketiga*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wiryanto, (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.