

Peningkatan Kinerja melalui Peningkatan Kepuasan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* Tenaga Medis

Performance Improvement Through Increased Job Satisfaction and Organizational Citizenship Medical Employee

SETIAWAN*

RATNA DWI WULANDARI**

*Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasarakswati

**Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRACT

The research was conducted to 35 medical dentist in FKG UNMAS dental hospital, in order to get are commendation performance improvement through increased job satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB). Data analysis was performed on the descriptive research on the characteristics, job satisfaction, OCB and performance and conduct cross tabulation on the job satisfaction and OCB, OCB and performance test while the influence of using simple and multiple linear regression. The results indicate a significant influence of independent variables on the dependent variable. According to the data descriptive note that the respondent sex pressed dissatisfaction with therewards and satisfaction punishment, incentive systems, work environment and quality of supervision, while the assessment of both OCB and good performance. Intesting the effect there is a significant negative influence job satisfaction and organizational citizenship behavior with the environment. There are positive and significant influence between the performance appraisal observations. There are negative and significant relationship between the sexes on the performance assessment of the customer.

Keywords: *job satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, performance*

Correspondence: Setiawan, Puri Candra Asri A-7, Tohpati Denpasar 80552, Email: setiawands@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi kegiatan perekonomian sangat memengaruhi keadaan suatu perusahaan, di mana muncul persaingan yang dapat mematikan. Pada saat itulah suatu perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas produknya dan menjaga agar keberadaan perusahaan selalu diakui dan diminati oleh masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut sebuah perusahaan harus menyadari arti penting SDM sebagai salah satu faktor produksi perusahaan.

Bolino (1999), menerangkan bahwa dalam menghadapi lingkungan persaingan bisnis yang semakin kompetitif, organisasi harus dapat memilih dan mempertahankan secara baik karyawan yang mengetahui visi, misi, tujuan dan sasaran; serta harus menghindari karyawan yang bersifat egosentrik. Kebutuhan terhadap karyawan yang memiliki kategori "*good citizen*" merupakan perhatian utama yang tidak dapat diabaikan oleh manajemen karena akan berdampak positif pada organisasi atau kinerja kelompok. OCB merupakan tindakan seseorang di luar kewajibannya, tidak memperhatikan kepentingan diri sendiri (Borman & Motowidlo, 1993), tidak membutuhkan deskripsi pekerjaan (*job description*) dan sistem imbalan formal, bersifat sukarela dalam bekerjasama dengan teman sekerja dan menerima perintah secara khusus tanpa keluhan (Organ & Konovski, 1989). OCB memberikan kontribusi terhadap

kesejahteraan komunitasnya, transformasi sumber daya, keinovasian dan keadaptasian serta kinerja organisasi secara keseluruhan (Organ, 1988).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasarakswati Denpasar yang selanjutnya disingkat RSGM FKG UNMAS, merupakan RSGM swasta yang didirikan pada tahun 2003 dalam rangka pemenuhan kebijakan bahwa setiap Fakultas Kedokteran Gigi harus mempunyai Rumah Sakit Gigi dan Mulut untuk pemenuhan dan pelaksanaan fungsi pendidikannya. Dengan keluarnya Undang-Undang Nomor: 29 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran, Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1173/Menkes/Per/X/2004 tentang Rumah Sakit gigi dan Mulut Pendidikan serta berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1625/Menkes/SK/XII/2005 tentang Pemberian Izin Tetap Penyelenggaraan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Sebagai Tempat Pendidikan Di Fakultas Kedokteran Gigi bagi RSGM FKG UNMAS, maka pada tanggal 4 Juni 2005 RSGM FKG UNMAS diresmikan untuk dapat beroperasi melakukan pelayanan.

Dari sumber data awal tentang kinerja dari 20 tenaga medis RSGM FKG UNMAS pada bulan Desember 2010, didapatkan data kinerja yaitu, absensi pada tugas jaga *shift* pagi dan siang, kepatuhan terhadap standar prosedur operasional (SPO) alat pelindung diri (APD) dan kelengkapan pengisian rekam medis didapat kan

permasalahan sebagai berikut, rendahnya kinerja tenaga medis pada tugas jaga (53,57%), pelaksanaan SPO APD (63,75%), kelengkapan penulisan rekam medis (59,36%). Faktor kemungkinan yang menyebabkan masalah rendahnya kinerja tenaga medis dapat dikelompokkan menjadi tiga penyebab yaitu faktor karakteristik organisasi rumah sakit, faktor karakteristik individu tenaga medis dan faktor karakteristik lingkungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik yang dilakukan secara *cross sectional study* karena dilakukan pada periode waktu tertentu untuk menyusun rekomendasi peningkatan kinerja melalui peningkatan kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* tenaga medis di klinik terpadu RSGM FKG UNMAS. Pengambilan data primer maupun sekunder dilakukan di RSGM FKG UNMAS selama lima bulan mulai bulan Maret 2011 sampai dengan bulan Juli 2011.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga medis RSGM FKG UNMAS yang berjumlah 58 dokter gigi sebagai tenaga medis dan diidentifikasi sesuai dengan persyaratan yang berlaku ada di klinik terpadu pada saat penelitian dimulai. Sehingga sampel yang akan diambil mewakili populasi sebagai responden sebanyak 35 tenaga medis sesuai kriteria inklusi peraturan yang ada (23 tenaga medis tidak memenuhi kriteria inklusi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari uji pengaruh maka dapat dimunculkan 4 isu strategis yang kemudian dilakukan telaah peneliti sebagai rekomendasi untuk meningkatkan kinerja tenaga medis klinik terpadu RSGM FKG UNMAS. Pengaruh mutu pengawasan terhadap kinerja terhadap kinerja hasil pengamatan. Menurut Koonzt, H dan Donnell C. O (1964) berpendapat bahwa fungsi manajemen terdiri dari *planning*, *organizing*, *staffing*, *directing*, dan *controlling*, yang pada umumnya sering di singkat dengan POAC yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengendalian), sehingga manajemen dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan atau sasaran kinerja.

Menurut Sofjan Assauri (1999) mutu pengawasan adalah kegiatan untuk memastikan apakah kebijaksanaan dalam hal mutu (standar) dapat tercermin dalam hasil akhir. Dengan demikian mutu pengawasan dapat dipergunakan sebagai pemeriksaan atas kemungkinan adanya penyimpangan antara pelaksanaan standar yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa, mutu pengawasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja hasil pengamatan sebesar $p=0,016$ dengan $\beta=0,423$. Dari hasil penelitian secara deskriptif kepuasan kerja terhadap mutu pengawasan sangat rendah,

sedangkan dari hasil FGD didapatkan informasi bahwa, belum adanya suatu sistem mutu pengawasan yang baku, maka pihak manajemen direkomendasikan untuk membuat standar mutu pengawasan yang baku antara lain mencakup: 1) Cara untuk mengukur mutu dari produk (pelayanan) yang dihasilkan, 2) Cara untuk mengetahui perbandingan antara mutu dari pelayanan yang dihasilkan dengan standar mutu yang telah ditetapkan, 3) Cara untuk mengadakan perbaikan terhadap pelayanan yang dihasilkan apabila tidak sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan.

Dengan demikian mutu pengawasan tidak hanya melakukan analisa penyimpangan yang terjadi tetapi juga memberikan suatu cara untuk mengatasi atau meniadakan penyimpangan yang terjadi. Dengan menekan terjadinya penyimpangan yang terjadi maka akan meningkatkan kinerja atas tugas pokok yang harus dikerjakan dan pada akhirnya diharapkan akan timbul tingkat kepercayaan (*reability*) konsumen terhadap pelayanan yang dihasilkan.

Pengaruh Masa Kerja terhadap Kinerja terhadap Kinerja Hasil Pengamatan

Robbins (2001) mengatakan bahwa masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi. Hal ini disebabkan di antaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa, masa kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja hasil pengamatan sebesar $p=0,023$ dengan $\beta=0,717$.

Secara deskriptif didapatkan informasi bahwa, mayoritas responden mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun sebesar 71,42% dan setelah dilakukan tabulasi silang antara masa kerja dan kinerja (lampiran 7) tampak adanya kecenderungan yang positif di mana semakin masa kerja meningkat maka kinerja yang dihasilkan semakin baik. Dengan demikian pihak manajemen harus dapat mempertahankan kinerja pada para tenaga medis yang mempunyai masa kerja yang lebih lama dengan memberikan rasa keadilan sesuai kinerja dan prestasinya.

Pengaruh Jenis kelamin terhadap kinerja terhadap kinerja hasil penilaian pelanggan. Menurut Tri Wahyudi (2009); Konovski *et. al.*, (1994) menyatakan bahwa laki-laki mempunyai harapan lebih tinggi dalam keberhasilan pekerjaan dari pada perempuan secara umum, faktor perbedaan objektif dan subjektif menentukan keberhasilan karir antara laki-laki dan perempuan. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa, masa kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja hasil pengamatan sebesar $p=0,023$ dengan $\beta=-0,550$, sedangkan secara deskriptif didapatkan informasi bahwa, mayoritas responden jenis kelamin wanita sebesar 65,71%. Dengan demikian maka sesuai dengan peneliti sebelumnya bahwa jenis kelamin laki-laki mempunyai kinerja yang lebih baik.

Pihak manajemen perlu melakukan kajian lebih lanjut tentang kekurangan kinerja pada tenaga medis jenis kelamin wanita, apakah pada kinerja kontekstual atau tugas pokok sehingga pihak manajemen dapat memberikan solusi yang tepat.

Pengaruh *OCB* terhadap kinerja terhadap kinerja. Menurut Bolino (1999) menyatakan bahwa, kebutuhan terhadap karyawan yang memiliki kategori “*good citizen*” merupakan perhatian utama yang tidak dapat diabaikan oleh manajemen karena akan berdampak positif pada organisasi atau kinerja kelompok. *OCB* memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan komunitasnya, transformasi sumber daya, keinovasian dan keadaptasian (Organ, 1988) serta kinerja organisasi secara keseluruhan (Eisenberg, 1990) termasuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengerahan sumber daya langka, waktu dan pemecahan masalah di antara unit kerja dengan cara kolektif dan interdependensi. *Organizational Citizenship Behavior Courtesy*, yaitu berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu masalah, atau membuat langkah untuk mengurangi berkembangnya suatu masalah, sedangkan *OCB civic virtue*, yaitu partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi, misalnya selalu memberi info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi.

Menurut Smith (2007) yang mengungkapkan bahwa *OCB* dapat melicinkan dan melancarkan kehidupan sosial dalam suatu organisasi. *OCB* membantu mengubah suasana organisasi yang formal menjadi sedikit santai dan penuh dengan kerja sama. Diharapkan dengan suasana yang seperti itu maka ketegangan di antara para pegawai dapat dikurangi karena suasana yang mendukung diharapkan produktivitas pegawai meningkat, sehingga akan tercapai keefektifan dengan keefisienan.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa, *OCB Courtesy* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja hasil penilaian pelanggan sebesar $p=0,029$ dengan $\beta=0,776$, sedangkan *OCB Civic virtue* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja hasil pengamatan sebesar $p=0,049$ dengan $\beta=0,463$ secara deskriptif didapatkan informasi bahwa, *Courtesy* mayoritas responden menyatakan Baik (74,30%), pada dimensi *Civic Virtue* mayoritas responden menyatakan Baik (80%), Dengan demikian maka pihak manajemen harus dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku *OCB* tenaga medis dengan melakukan pertemuan

yang inten dan acara non formal sehingga dapat terjadi peningkatan hubungan interpersonal yang solid dan komitmen yang tinggi.

Kinerja

Dalam penelitian ini kuesioner Kinerja terdiri dari 2 penilaian yaitu berdasarkan pengamatan terhadap responden dalam menjalankan tugasnya dan berdasarkan kepada pelanggan setelah mendapatkan pelayanan dari responden. Penilaian pengamatan ada 3 subjek yang diamati, setiap subjek responden diamati sebanyak 4 kali melalui *check list*. Setiap responden dibagi menjadi 4 kategori penilaian yaitu 1) Sangat Tidak Baik, 2) Tidak baik, 3) Baik dan 4) Sangat Baik. Kinerja juga dinilai dari hasil wawancara dengan pasien setelah dilakukan pelayanan oleh responden. Wawancara terdiri 5 pertanyaan dengan melakukan *check list*, setiap pertanyaan dibagi menjadi 4 kategori penilaian yaitu: 1) Tidak Baik, 2) Tidak baik, 3) Baik dan 4) Sangat Baik.

Tabel 1 memberikan informasi mengenai kinerja, sebagian besar responden dinilai bahwa: 1) Kelengkapan pengisian rekam medis adalah 14 orang (40%) sangat baik, 2) Kepatuhan memakai APD adalah 22 orang (62,90%) tidak baik, 3) Disiplin terhadap tugas jaga adalah 19 orang (54,30%) tidak baik. Dari penilaian komposit nilai kinerja berdasarkan hasil pengamatan didapatkan informasi bahwa, kinerja tenaga medis RSGM FKG UNMAS adalah tidak Baik (51,40%). Hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan *OCB* tenaga medis RSGM FKG UNMAS tahun 2011 didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden yang mempunyai kategori kepuasan kerja total tidak puas mempunyai tingkat *OCB* baik sebesar 86,70%. Dari hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan kinerja hasil pengamatan tenaga medis RSGM FKG UNMAS tahun 2011 didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden yang mempunyai kategori kepuasan kerja tidak puas mempunyai tingkat kinerja hasil pengamatan tidak baik sebesar 48,60%. Dari hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan kinerja hasil penilaian pelanggan tenaga medis RSGM FKG UNMAS tahun 2011 didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden yang mempunyai kategori kepuasan kerja tidak puas mempunyai tingkat kinerja hasil penilaian pelanggan baik sebesar 52%.

Dari hasil tabulasi Silang *OCB* dengan Kinerja hasil Pengamatan Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS tahun 2011 didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden yang mempunyai kategori tingkat perilaku *OCB* baik

Tabel 1.
Kinerja Hasil Pengamatan Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS tahun 2011

Kinerja	STB		TB		B		SB		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
KelengkapanPengisian Rekam medis	2	5,70	12	34,30	7	20	14	40	35	100
Kepatuhan memakai APD	4	11,40	22	62,90	9	25,70	0	0	35	100
Disiplin terhadap Tugas Jaga	1	2,90	19	54,30	2	25,90	13	37,10	35	100

dan kinerja hasil pengamatan yang tidak baik sebesar 34,50%. Dari hasil tabulasi silang *OCB* dengan kinerja hasil penilaian pelanggan tenaga medis RSGM FKG UNMAS tahun 2011 didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden yang mempunyai kategori tingkat *OCB* baik dan kinerja penilaian pelanggan yang baik sebesar 55,20%.

Analisis Pengaruh

Hasil analisis regresi linier sederhana karakteristik terhadap kepuasan kerja didapatkan hasil bahwa, dimensi karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, masa kerja, status pegawai, dan pendidikan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Analisis Regresi Linier Sederhana Karakteristik terhadap *OCB*, didapatkan hasil bahwa dimensi karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, masa kerja, status pegawai, dan pendidikan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap *OCB*. Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Kerja terhadap *OCB* didapatkan hasil bahwa kepuasan kerja lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *OCB* sebesar $p = 0,046$ dengan $Beta = -0,398$, sedangkan kepuasan kerja terhadap *reward* dan *punishment*, hubungan interpersonal, dan mutu pengawasan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap *OCB*.

Tabel 2 diperoleh informasi bahwa mutu pengawasan, masa kerja dan *OCB civic virtue* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (berdasarkan hasil pengamatan) Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS. Pengaruh signifikansi mutu pengawasan sebesar $p = 0,016$ dengan $Beta = 0,423$, masa kerja sebesar $p = 0,023$ dengan $Beta = -$

0,717 dan *OCB Civic Virtue* sebesar $p = 0,049$ dengan $Beta = -0,463$ sedangkan karakteristik jenis kelamin, umur, status pegawai, pendidikan dan kepuasan kerja *reward*, hubungan interpersonal, *OCB* total, *OCB Altruism*, *OCB*

Conscientiousness, *OCB Sportmanship* dan *OCB Courtesy* berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja tenaga Medis RSGM FKG UNMAS.

Tabel 3 dapat memberi informasi bahwa, jenis kelamin dan *OCB Courtesy* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (berdasarkan hasil penilaian pelanggan) Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS. Pengaruh signifikansi jenis kelamin sebesar $p = 0,017$ dengan $Beta = -0,550$ dan *OCB Courtesy* sebesar $p = 0,029$ dengan $Beta = 0,776$ sedangkan karakteristik umur, masa kerja, status pegawai, pendidikan dan kepuasan kerja *reward*, hubungan interpersonal, *OCB* total, *OCB Altruism*, *OCB Conscientiousness*, *OCB Sportmanship* dan *OCB Civic Virtue* berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja (berdasarkan hasil penilaian pelanggan) Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat ketidakpuasan pada kepuasan kerja terhadap *reward* dan *punishment*, sistem insentif, lingkungan kerja dan mutu pengawasan. *OCB* pada kategori baik dan kinerja hasil pengamatan pada kategori tidak baik sedangkan kinerja hasil penilaian pelanggan pada kategori baik. Terdapat pengaruh secara signifikan antara kepuasan kerja lingkungan kerja terhadap *OCB*. Terdapat pengaruh secara signifikan antara jenis kelamin, masa kerja, mutu

Tabel 2.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Karakteristik, Kepuasan Kerja, *OCB* terhadap Kinerja Penilaian Pengamatan Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,532	3,246		0,780	0,433
<i>Reward and Punishment</i>	0,106	0,127	0,143	0,837	0,411
Lingkungan kerja	-0,033	0,139	-0,046	-0,237	0,815
Hubungan interpersonal	0,151	0,106	0,231	1,421	0,168
Mutu pengawasan	0,277	0,106	0,423	2,603	0,016*
Jenis Kelamin	-0,951	0,461	-0,399	-2,063	0,050
Umur	-0,325	0,507	-0,234	-0,642	0,527
Masa Kerja	1,195	0,492	0,717	2,427	0,023*
Status Pegawai	0,827	0,525	0,391	1,575	0,128
Pendidikan	0,162	0,360	0,084	0,450	0,657
<i>OCB</i> total	0,045	0,036	0,188	1,231	0,223
<i>OCB Altruism</i>	0,324	0,206	0,392	1,575	0,126
<i>OCB Conscientiousness</i>	0,142	0,195	0,180	0,726	0,473
<i>OCB Sportmanship</i>	0,537	0,327	0,425	1,642	0,111
<i>OCB Courtesy</i>	0,145	0,349	0,142	0,417	0,660
<i>OCB Civic Virtue</i>	0,583	0,285	0,463	2,053	0,049*

Dependent Variabel: Kinerja penilaian pengamatan, * $p < 0,05$

Tabel 3.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Karakteristik, Kepuasan Kerja, OCB terhadap Kinerja Penilaian Pelanggan Tenaga Medis RSGM FKG UNMAS 2011

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	74,296	19,942		3,726	0,001
Reward	-0,918	0,781	-0,262	-1,176	0,251
Lingkungan kerja	-0,881	0,854	-0,261	-1,031	0,313
Hubungan interpersonal	0,911	0,653	0,297	1,395	0,176
Mutu pengawasan	-0,085	0,653	-0,028	-0,130	0,897
Jenis Kelamin	-7,266	2,833	-0,550	-2,565	0,017*
Umur	-0,325	0,507	-0,234	-0,642	0,527
Masa Kerja	2,456	3,025	0,313	0,812	0,425
Status Pegawai	3,409	3,228	0,342	1,056	0,301
Pendidikan	0,152	2,214	0,017	0,069	0,946
OCB total	0,356	0,223	0,313	1,598	0,123
OCBAItruism	1,455	0,963	0,373	1,512	0,126
OCB Conscientiousness	1,299	0,913	0,350	1,423	0,166
OCB Sportmanship	1,026	1,530	0,172	0,670	0,508
OCB Courtesy	3,738	1,630	0,776	2,293	0,029*
OCB Civic Virtue	0,432	1,329	0,073	0,325	0,747

Dependent Variabel: Kinerja penilaian pengamatan, *p<0,05

pengawasan, OCB Courtesy dan OCB Civic virtue terhadap kinerja. Kepuasan kerja terhadap mutu pengawasan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kinerja.

SARAN

Organizational Citizenship Behavior dipengaruhi oleh banyak faktor. Bagi peneliti lain disarankan meneliti faktor lain yaitu komitmen organisasi, *Percived Organizational Support (POS)* dan *Leader Member Exchange (LMX)*. Responden harus dapat memberikan penilaian yang objektif pada saat pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan 1999, *Manajemen produksi dan operasi* (edisi revisi), Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Bolino MC 1999. Citizenship and Impression Management: Good Soldier or Good Actor, *Academic of Management Review*, vol. 24, no. 1, pp 82-98.

Borman, W, C & Motowidlo, S, J 1993, *Task performance and contextual performance the meaning for personel selection research*, Human Performance, vol. 10, pp. 99-109.

Eisenberg, R 1990, Percieved organizational support and employee digence, commitment, and innovation, *Journal of Applied Psychology*, vol. 75, pp 51-19.

Konovsky MA & Pugh SD 1994, Citizenship behavior and social exchange, *Academic of Management Journal*, vol. 37, no. 3, pp. 656-669.

Organ DW 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexinton Books.

Organ DW & Konosky MA 1989. Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Aplled Psychology*, pp. 157 – 164.

Robbins SP& Judge, TA 2001, *Perilaku organisasi*, Edisi 12, Jakarta: Salemba 4, hal. 45-49.

Smith, W,T 2007, *Job satisfaction in America: Trends and socio-demographic correlates*. Thesis.. Diakses tanggal 1 Juni 2010 http://www-news.uchicago.edu/releases/07/pdf/070827_jobs.pdf

Tri Wahyudi 2009, *Pengaruh Motivasi, Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Akuntan Pada Perusahaan Manufaktur di Kota Surakarta*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah.