

## DETERMINASI DEMOGRAFI TERHADAP PERILAKU KARITATIF KEORGANISASIAN

Slamet S. Sarwono<sup>\*)</sup>

Amiluhur Soeroso<sup>\*\*)</sup>

### Abstract

*This study examined the influence of demographic characteristics toward organizational citizenship behavior (OCB). Data were obtained from employees of medical-care industries with the aid of the structured questionnaire. In this research, data is processed with multiple regression technique. The result indicates that occupancy and marriage were negatively influence OCB, whereas education, tenure, job status and sex are not.*

**Keywords:** *demography, inference, organizational citizenship behavior (OCB).*

### PENDAHULUAN

---

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 (Bolino, 1999). Dengan demikian organisasi harus mencari cara untuk mengetahui dan memahami perilaku karyawan (*employee behavior*) khususnya yang dapat meningkatkan fungsi organisasi secara agregat dengan efisien dan efektif, atau dalam terminologi Katz (Organ, 1988) disebut sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB - perilaku karitatif keorganisasian). Adapun peneliti lain seperti Organ (1988) menyebutnya sebagai *extra-role performance*, sedangkan Borman & Motowidlo (Organ & Ryan, 1995) memberikan nama *contextual performance*.

OCB merupakan tindakan seseorang di luar kewajibannya, tidak memperhatikan kepentingan diri sendiri (Sloat, 1999), tidak membutuhkan deskripsi pekerjaan (*job description*) dan sistem imbalan formal, bersifat suka-rela 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 (Organ, 1988) serta kinerja organisasi secara keseluruhan (Netemeyer, Boles, McKee & McMurrian, 1997) termasuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengerahan sumber daya langka, waktu dan pemecahan masalah di antara unit-unit kerja dengan cara kolektif dan interdependensi.

---

<sup>\*)</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya, Yogyakarta

<sup>\*\*)</sup> Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Ilmu Lingkungan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Kemudian juga akan mempengaruhi keputusan kompensasi, promosi dan pelatihan serta memiliki efek yang penting terhadap kinerja keuangan (MacKenzie, Podsakoff, & Ahearne, 1998, Motowidlo & Van Scotter, 1994). Selain itu, OCB akan menerangkan proporsi *halo effect* dalam penilaian kinerja (Organ, 1988) dan merupakan determinan bagi program manajemen sumber daya manusia dalam mengawasi, memelihara, dan meningkatkan sikap kerja (Organ & Ryan, 1995) yang akumulasinya akan berpengaruh pada kesehatan psikologi, produktivitas dan daya pikir pekerja (Vandenberg & Lance, 1992). Perilaku tersebut tidak akan mendapat imbalan langsung atau sanksi baik dilakukan atau tidak, namun sikap konstruktif yang ditunjukkan karyawan melalui OCB akan memberikan penilaian positif atasan seperti penugasan dan promosi (Bateman & Organ, 1983).

Dua dimensi OCB yang penting menurut Williams & Anderson (1991) dikenal sebagai OCB-*Individual* (OCBI, *altruism*, mendahulukan kepentingan orang lain) yang segera memberikan manfaat khusus individual dan secara tidak langsung melalui kontribusi terhadap organisasi (misalnya membantu rekan yang tidak masuk bekerja, memberikan perhatian secara pribadi kepada pekerja lain) dan OCB-*Organizational* (OCBO, *compliance*, kerelaan) yang memberikan manfaat terhadap organisasi secara umum (misalnya memberikan nasihat kepada karyawan yang mangkir bekerja).

Williams & Anderson (1991) mengatakan *antecedent contextual performance* berhubungan dengan watak, sehingga dalam operasionalisasinya *organizational citizenship behavior* tidak terlepas dari inferensi aspek demografi karyawan di tempat kerja. Demografi dan OCB merupakan dua aspek yang menarik untuk dikaji karena menyangkut karakteristik dan perilaku keorganisasian seseorang. Demografi mencerminkan ukuran, distribusi dan komposisi individu (DeFleur, D'Antonio & DeFleur, 1981) sehingga dipandang menjadi faktor yang berpengaruh terhadap perilaku dan sikap karyawan di dalam organisasi, sedangkan OCB berhubungan lebih erat dengan sistem kontrol pegawai yang bersifat *behavior based* (evaluasi subyektif seperti input pegawai terhadap "*team concept*") dibandingkan dengan *outcome based* (evaluasi kinerja obyektif berdasarkan imbalan seperti gaji) dan yang pertama terbukti memberikan kontribusi efek yang lebih besar terhadap organisasi (Netemeyer *et al.*, 1997).

Oleh karena itu selain menjadi pengontrol terhadap pengaruh variabel eksogen, faktor demografi diduga juga dapat berpengaruh secara langsung terhadap OCB. Demografi diukur karena beberapa peneliti terdahulu berpendapat tentang kemungkinan terjadinya pembauran hubungan yang secara simultan saling tumpang tindih dengan prediktor dan kriterium pengukur (Organ & Konovsky, 1989; Mathieu & Zajac, 1990). Sementara itu OCB penting dikembangkan karena (1) mempunyai pengaruh terhadap evaluasi karyawan, dan mempengaruhi keputusan kompensasi, promosi dan pelatihan, (2) mempunyai efek terhadap keefektifitasan dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Organ & Konovsky (1989) memperlihatkan hubungan negatif dan signifikan antara umur dengan *altruism* (OCBI) dan kinerja (McCue & Gianakis, 1997), serta antara jenis kelamin dengan *compliance* (OCBO) dan OCB (Van Dyne & Ang, 1998). Selanjutnya Van Dyne & Ang (1998) menemukan bahwa masa kerja dan pendidikan berhubungan negatif dengan OCB sedangkan status kepegawaian berpengaruh positif terhadapnya. Senioritas dan pengalaman mempengaruhi kematangan, ketenangan bekerja dan tingkat sifat altruistik serta kerelaan yang dimiliki seseorang (Sims & Keenan, 1998). Selain itu perbedaan sifat kerelaan dan OCB antara pria dan wanita diduga berhubungan dengan lamanya masa kerja dan tingkat pendidikan yang dimiliki, sedangkan tipe status kepegawaian berhubungan dengan perasaan aman sehingga secara tidak langsung akan memperkuat OCB-nya.

Perbedaan status perkawinan diduga akan mempengaruhi emosional karyawan sehingga akan berpengaruh pula pada toleransi terhadap situasi yang dihadapinya. Adapun peningkatan jabatan akan meningkatkan kondisi sosial-ekonomi yang akan berpengaruh pada kepuasan kerja, komitmen dan kinerja karyawan pada organisasi. Akan tetapi peningkatan jumlah anak dapat menyebabkan konflik antara pekerjaan dan keluarga sehingga berpengaruh pada kesejahteraan psikologi karyawan serta perilaku dalam bekerja (Aryee, Luk & Stone, 1998). Oleh sebab itu jumlah anak diduga berhubungan secara negatif dengan OCB.

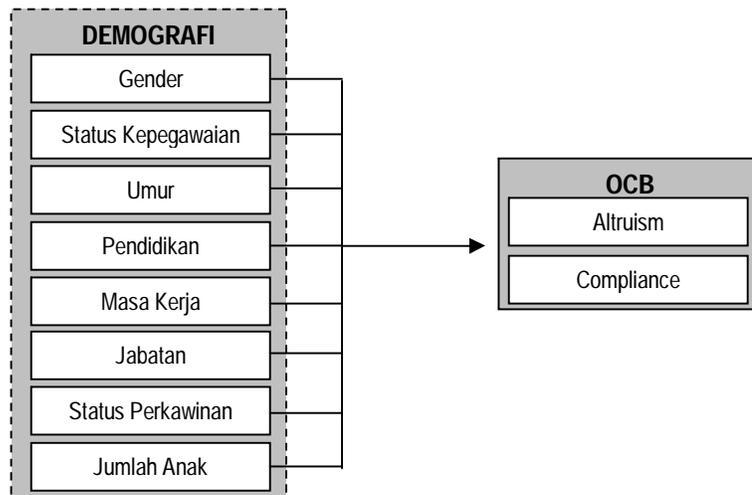
Namun perlu diingat bahwa penelitian yang telah dilakukan para ahli tersebut menggunakan sampel pegawai di USA (Williams & Anderson, 1991; Bolon, 1997; Netemeyer *et al.*, 1997; MacKenzie *et al.*, 1998) dan negara lainnya seperti Cina (Chen, Hui & Sego, 1998), Singapura (Van Dyne & Ang, 1998), Mesir dan Saudi Arabia (Tang & Ibrahim, 1998) sedangkan sepanjang pengetahuan penulis di Indonesia belum pernah dilakukan, sehingga ada kemungkinan hasilnya berlawanan dengan teori yang sudah diungkapkan. Untuk itu penggunaan industri pelayanan medis (*medical-care industry*), khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai obyek penelitian dirasa memenuhi persyaratan, karena industri pelayanan medis dipandang mempunyai kompleksitas tipe pelayanan jasa yang berpusat pada dokter, praktik pribadi atau berkelompok, rumah-sakit, dan kesehatan masyarakat (Arrow, 1963). Para pekerjanya bekerja secara kontinu bersosialisasi dengan orang yang sama (sakit), mempunyai privasi yang terbatas, skedul jam kerja 24 jam per hari *on-call access*, 7 hari per minggu, dan menghadapi keterbatasan fasilitas kebugaran dan rekreasi, sehingga kombinasi dari faktor-faktor tersebut membentuk perilaku dan lingkungan kerja yang unik (Testa *et al.*, 1998).

Untuk memperjelas hubungan demografi dengan perilaku karitatif keorganisasian (*organizational citizenship behavior*, OCB) karyawan maka penulis mengajukan model penelitian seperti terlukis pada gambar 1.

Berdasarkan latar belakang dan model yang telah diungkapkan, maka hipotesis yang diajukan adalah bahwa umur, pendidikan, masa kerja, dan jabatan berhubungan secara nyata dan positif dengan perilaku karitatif keorganisasian (OCB), sedangkan gender, jumlah anak, status kepegawaian,

dan status perkawinan berhubungan secara nyata dan negatif. Kedelapan aspek demografi tersebut berpengaruh terhadap perilaku karitatif keorganisasian (OCB) karyawan.

Gambar 1  
Model Hubungan Demografi-OCB



## KAJIAN PUSTAKA

Fokus demografi pada mulanya hanya mempelajari komposisi ukuran, umur dan jenis kelamin (*sex*) populasi manusia, namun pada saat ini pengertian tersebut telah berkembang lebih luas karena berinteraksi dengan variabel sosiologi, psikologi, antropologi dan geografi seperti kelas sosial, dan kesempatan ekonomi. Hal tersebut tentunya akan berpangkal pada status kepegawaian, status perkawinan (*marriage*), edukasi, jabatan, masa kerja (*tenure*) dan sebagainya.

Gender atau jenis kelamin (*sex*) merupakan sebuah variabel yang mengekspresikan kategori biologis, sehingga merupakan sifat manusia yang terkait oleh budaya setiap jenis kelamin dan seringkali dipertimbangkan menjadi penentu sebuah hubungan kausal di tempat kerja karena adanya disparitas kekuatan yang membedakan manusia, sehingga mempunyai peranan penting dalam proses sosialisasi. Konotasi pria lebih dekat pada sifat ambisius dan kompetitif sehingga selalu mencari posisi kepemimpinan, sedangkan wanita lebih bersifat diferensial dan emosional sehingga merupakan pendengar yang baik dan suportif terhadap yang lain (Macionis, 1991).

Gender seringkali dijadikan penyebab disparitas upah yang diperoleh; jika kriteria ekonomi atau moneter digunakan, maka wanita kurang sukses dibandingkan pria (Dreher & Ash, 1987), meskipun mempunyai komitmen keorganisasian yang lebih tinggi dibandingkan pria (Mathieu & Zajac, 1990), pria seringkali memiliki gaji yang lebih tinggi (Rozier & Hersh-Cochran, 1996). Selain itu *stereotypes* dan kesalahan konsep (*misconception*) tentang pekerja wanita menyebabkan banyak organisasi tidak menggunakan segmen penting dari tenaga kerja ini. Penyebab lain ketidakberadaan wanita dalam pekerjaan karena mitos bahwa kurangnya komitmen dan loyalitas wanita terhadap pekerjaan dan organisasi dibandingkan pria (Chusmir & Durand, 1987); juga adanya efek langit-langit kaca (*glass ceiling effect*) yaitu sebuah terminologi yang digunakan sebagai referensi pencegahan keberadaan wanita untuk menerima berbagai promosi yang menuju ke posisi manajemen puncak (Luthans, 1995).

Akan tetapi pada saat ini pengakuan terhadap pekerja wanita dan peningkatan partisipasi angkatan kerja wanita telah merubah komposisi demografis di tempat kerja. Pada saat ini komposisi tenaga kerja wanita di negara maju seperti USA telah meningkat mencapai 58% pada tahun 1990, di Canada bahkan telah mencapai 60% dari jumlah total pekerja pada tahun 1991 (Konrad & Cannings, 1997), sedangkan di Indonesia diperkirakan akan meningkat dari 25,41% pada tahun 1990 menjadi 39,98% pada tahun 2005 (Adioetomo, 1992). Peningkatan partisipasi wanita sebagai tenaga kerja profesional membawa konsekuensi terhadap model keluarga dengan penghasilan ganda yang berlawanan dengan model tradisional yang membagi antara peran kerja dan keluarga.

Sementara itu, DeFleur *et al.* (1981) menyatakan bahwa umur adalah kategori yang bermanfaat baik bagi individu maupun masyarakat, sehingga perbedaannya memiliki kontribusi terhadap stabilitas kemasyarakatan dan kesejahteraan. Salah satu konsekuensi penting dari komposisi umur menurut Popenoe (1977) adalah berhubungan dengan produktivitas, kemampuan untuk memproduksi barang dan jasa, sehingga pekerja industri yang terlalu muda atau terlalu tua secara ekonomi tidak produktif.

Hubungan negatif dan signifikan antara umur dengan *altruism* atau OCBI (Organ & Konovsky, 1989) dan kinerja (McCue & Gianakis, 1997), serta antara jenis kelamin dengan *compliance* (OCBO) dan OCB (Van Dyne & Ang, 1998) menunjukkan adanya perbedaan pengaruh umur dan jenis kelamin terhadap *altruism* dan *compliance* yang dimiliki seseorang. Perbedaan sifat dan perlakuan antara pria dan wanita diduga akan memiliki derajat pengaruh yang berbeda terhadap OCB, sedangkan secara kejiwaan pekerja yang lebih tua akan memiliki kematangan, ketenangan dan ketekunan dalam bekerja sehingga umur dapat dijadikan prediktor kinerja yang kuat (Steers & Porter, 1981; Neil & Snizek, 1998).

Mengacu pendapat Rousseau (Van Dyne & Ang, 1998), status kepegawaian dibedakan menjadi dua tipe pertama yaitu pegawai negeri sipil; pekerja tradisional, berkelanjutan dan mempunyai hubungan pekerjaan yang

bersifat *open-ended*, regular (tetap), masih aktif bekerja dan mendapat imbalan atau kompensasi atas jerih payahnya dari badan atau lembaga pemerintah, sedangkan pegawai swasta oleh badan atau lembaga nonpemerintah. Pekerjaan seseorang seringkali secara simultan menjadi sebuah sumber perbedaan status sosial dan sumber integrasi sosial dalam masyarakat luas. Selain itu merupakan sumber identitas, percaya diri, dan aktualisasi diri, dan juga frustrasi, kebosanan, perasaan ketidakberartian, sehingga tergantung pada karakteristik individu dan sifat dari pekerjaan (Steers & Porter, 1991). Status kepegawaian merupakan salah satu simbol kelas yang memberikan kesempatan atau fasilitas hidup tertentu (*life-chances*) bagi warganya seperti keselamatan serta standar hidup dan mempengaruhi gaya dan perilaku hidup (*life-style*) warganya, sehingga menurut Weber & Schumpeter (Soekanto, 1987) status kepegawaian memberikan perbedaan kelas di dalam masyarakat. Salah satu penyebab adanya kelas sosial adalah adanya perbedaan distribusi sumber daya ekonomi yang meliputi pendapatan (*income*), kesejahteraan (*welfare*) dan kekuatan (*power*). Selanjutnya, stratifikasi sosial akan berpengaruh terhadap setiap dimensi kehidupan sosial misalnya kesehatan dan nilai. Oleh sebab itu komponen struktur sosial ini merupakan elemen penting dalam interaksi sosial karena mengacu pada posisi sosial yang diraih individu di dalam masyarakat. Khususnya di Indonesia, status pegawai negeri sipil diyakini lebih memberikan perasaan aman dibandingkan dengan status pegawai swasta.

Adapun masa kerja berhubungan dengan senioritas seorang pekerja di dalam organisasi, sedangkan edukasi sebagai institusi sosial yang tertua merupakan pengarah formal dari pengalaman belajar. Fungsi edukasi adalah sosialisasi, transmisi pengetahuan kultural seperti nilai (*value*) dan kepercayaan (*belief*). Membantu individu memilih dan belajar peran sosial serta mempertemukan antara bakat (*talent*) dan kemampuannya (*ability*) dengan kebutuhan spesialisasi pekerjaan (Popenoe, 1977). Selain itu edukasi juga berhubungan dengan stratifikasi sosial yaitu membantu menentukan posisi di masa depan dalam struktur sosial (DeFleur *et al.*, 1981). Peningkatan tingkat pendidikan cenderung membuat individu lebih toleran dan lebih demokratis (Popenoe, 1977), karena karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mudah mengenali dan menganalisis bermacam kenyataan atau implikasi tindakan yang tidak benar (Sims & Keenan, 1998).

Masa kerja dan pendidikan berhubungan negatif dengan OCB sedangkan status kepegawaian berpengaruh positif terhadapnya (Van Dyne & Ang, 1998). Hal ini mencerminkan bahwa selain dipandang memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang operasi organisasi, serta mempunyai komitmen dan loyalitas yang lebih kuat sehingga diduga akan mempunyai sifat altruistik dan kerelaan yang lebih tinggi dibandingkan yang lebih muda. Pekerja senior juga dinilai lebih berpengalaman dalam menangani problema yang terjadi di lapangan (Sims & Keenan, 1998) dan merupakan prediktor yang kuat terhadap komitmen dan kepuasan kerja (Steers & Porter, 1981; Neil & Snizek, 1998) sehingga secara langsung atau tidak akan berpengaruh terhadap

kinerja. Dengan demikian, perbedaan sifat kerelaan dan OCB diduga disebabkan oleh lamanya masa kerja dan tingkat pendidikan yang dimiliki. Demikian pula dengan terhadap status kepegawaian yang disandang akan memberikan perbedaan kelas, status sosial dan perasaan aman terhadap karyawan sehingga memperkuat sifat altruistik dan kerelaan (OCB) karyawan.

Adapun status perkawinan (*marriage*) merupakan sebuah pengakuan sosial terhadap perjanjian yang mengikat antara seorang pria dan seorang wanita. Perjanjian menentukan hak dan kewajiban dari pasangan dengan mengacu pada perilaku seksual dan provisi berbagai kepentingan seperti makanan, perumahan, dan pakaian (DeFleur *et al.*, 1981). Terdapat bukti bahwa secara fisik dan emosional pria atau wanita yang menikah lebih baik dibandingkan dengan yang tidak menikah; lebih rendah tingkat sakit kejiwaan, lebih baik tingkat kesehatannya dan mempunyai hidup yang lebih lama (Popenoe, 1977), sehingga patut diduga bahwa sifat toleran yang dimilikinya akan meningkat pula.

Lebih lanjut, jabatan dipandang sebagai komponen demografi yang penting karena mempunyai hubungan yang positif dengan kinerja; peningkatan jabatan akan menyebabkan peningkatan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja. Peningkatan jabatan secara umum akan menyebabkan tingkat *prestige*, *previlage*, *welfare* dan *power* seseorang meningkat (Popenoe, 1977; Macionis, 1991), sebaliknya jumlah anak penting untuk diperhatikan karena peningkatan variabel tersebut yang melampaui titik optimal akan mempengaruhi kesejahteraan psikologi dan juga ekonomi karyawan sehingga pada akhirnya mempengaruhi pula perilakunya dalam bekerja (Aryee *et al.*, 1998). Kedua hal tersebut seringkali memicu timbulnya dua sifat yang bertentangan yaitu toleran dan egois.

Akan tetapi secara kultural kondisi dan karakteristik demografi pegawai di Indonesia berbeda dengan di negara-negara lain yang telah dijadikan obyek penelitian (USA, Cina, Singapura, Mesir dan Saudi Arabia), sehingga temuan peneliti terdahulu belum tentu kongruen dan identik bahkan dapat berseberangan. Menurut Bond (Luthans, 1995), Indonesia tergolong negara yang memiliki masyarakat dengan dimensi kultur *power distance* dan kolektivisme tinggi, sedangkan maskulinitasnya moderat, *uncertainty avoidance* dan orientasi jangka panjang rendah. Oleh sebab itu meskipun sifat kolektif, harmonisasi, dan kepercayaan pada rekan kerja cukup moderat, seringkali sifat altruistik dan kerelaan (*compliance*) tidak timbul dengan sendirinya, namun bersumber pada imbalan, paksaan dan kontrol. Pada akhirnya hal ini dapat menutupi karakteristik individu yang sebenarnya.

---

## **METODE PENELITIAN**

### **Sampel Dan Prosedur**

Seluruh data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diisi secara *self-report measures* atau *self-administered questionnaire* (Scheaffer, Mendenhall & Ott, 1990) oleh karyawan rumah sakit di

Daerah Istimewa Yogyakarta. Penentuan sampel menggunakan cara *multiplicative sampling* (sampel bertingkat). Pertama, dilakukan *stratified sampling* (sampel acak terapis) yaitu dengan membagi populasi menjadi dua lapisan subpopulasi atau stratum yang terdiri dari rumah sakit (1) pemerintah dan (2) swasta. Kedua, pada setiap stratum ditarik *simple random sampling* (Van Zenten, 1994; Cochran, 1991). Adapun sampel diambil dari (1) rumah sakit pemerintah: RSU Kodya Yogyakarta, RSUP Prof. Dr. Sarjito, dan (2) rumah sakit swasta: RSKA Empat Lima, RSKB Patmasuri, RSU PKU Muhammadiyah, RSU Bethesda, dan RSU Panti Rapih. Dari 300 buah kuesioner yang disebar, kembali sebanyak 180 buah ( $\pm 60\%$ ). Hasil pengujian kehandalan (reliabilitas) instrumen penelitian memperlihatkan koefisien  $\alpha$ -Cronbach ( $r_{\alpha}$ ) OCB ( $r=.7056$ ) signifikan, sehingga kuesioner layak untuk digunakan.

Berdasarkan karakteristiknya, rerata umur responden adalah 32,15 tahun, pegawai negeri 33,03 tahun dan swasta 31,97 tahun, dalam kisaran 19 sampai dengan 63 tahun. Rerata masa kerja 8,30 tahun, pegawai negeri 6,41 tahun dan swasta 8,65 tahun, paling lama 35 tahun. Selain itu sebanyak 78,9% responden penelitian berpendidikan bukan sarjana dan 16,7% sarjana, sedangkan yang tidak menyebutkan tingkat pendidikannya sebanyak 4,4%. Adapun rerata jumlah anak yang dimiliki responden 1,11 orang (antara 1-2 orang), pegawai negeri 0,87 orang dan pegawai swasta 1,16 orang, maksimum 7 orang. Responden yang mempunyai jabatan kepala sebanyak 10%, staf 57,8% sedangkan tidak mencantumkan jabatannya adalah sebanyak 32,2%. Jumlah responden yang menikah sebanyak 66,1%, dan tidak menikah 32,2%, sedangkan yang tidak diketahui status pernikahannya adalah sebesar 1,7%.

### Instrumen Pengukuran

Penilaian (*scoring*) menggunakan skala sikap, yang merupakan kumpulan pernyataan-pernyataan sikap yang ditulis, disusun dan dianalisis sedemikian rupa sehingga respon seseorang terhadap pernyataan dapat diberi angka (skor) dan kemudian dapat diinterpretasikan. Skala sikap menurut Azwar (1995) berisi banyak item pernyataan (*multiple item measure*). Adapun implementasinya memakai metode *rating* yang dijumlahkan (*method of sumated ratings*) atau lebih dikenal dengan skala *Likert*.

Penilaian terhadap OCB secara *self-report* (Netemeyer *et al.*, 1997), menggunakan kuesioner *performance of organizational* dari O'Reilly & Chatman yang telah diolah oleh Williams & Anderson (1991). Skala yang digunakan 1-5 (sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju), contoh: "saya selalu menyampaikan informasi yang dibutuhkan rekan kerja dan saya selalu taat terhadap aturan yang ditetapkan". Masa kerja, umur dan jumlah anak dihitung dalam tahun, sedangkan variabel nominal diperlakukan pada jenis kelamin, pendidikan, kepegawaian, jabatan, dan status perkawinan.

### Teknik Analisis Penelitian

Untuk menganalisis data digunakan bantuan pengolah data dari seri program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Alat analisis yang

digunakan adalah korelasi dan regresi berganda. Pada dasarnya penggunaan alat analisis ini menyangkut data metrik, akan tetapi penggunaan untuk data non-metrik pada variabel independen juga dimungkinkan (Hair *et al.*, 1998; Speck & Elliot, 1997; Elliot & Speck, 1998). Adapun model matematika yang digunakan untuk memprediksi hubungan demografi-OCB sebagai berikut:

$$OCB = \beta_0 + \beta_{ij} \sum_{i=1}^{j=8} D_{ij}$$

**Keterangan:**

- OCB : Perilaku karitatif keorganisasian (*organizational citizenship behavior*, OCB).  
 D<sub>ij</sub> : Demografi; gender (pria = 1, wanita = 0), status kepegawaian (PNS = 1, swasta = 0), umur, tingkat pendidikan (sarjana = 1, nonsarjana = 0), jabatan (kepala = 1, staf = 0), masa kerja, status perkawinan (menikah = 1, tidak menikah = 0) dan jumlah anak.  
 β<sub>n</sub> : Koefisien

Uji orde I (uji *t*, uji *F*, R<sup>2</sup>) dipergunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara individual maupun simultan. Uji orde II dilakukan untuk mengetahui penyimpangan kenormalan dan adanya kolinearitas dalam variabel independen yaitu kemungkinan adanya autokorelasi, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

## HASIL PENELITIAN

### Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Rerata skor OCBO (*compliance*) industri tinggi dengan skor 22,91, pegawai negeri 22,90 lebih rendah dibandingkan pegawai swasta 22,91, dan pegawai pria (22,66) lebih rendah dibandingkan wanita 23,06. Tidak ada perbedaan rerata *compliance* antara pegawai negeri dan swasta, sedangkan antara pria dan wanita terdapat perbedaan yang signifikan.

Rerata skor OCBI (*altruism*) industri mempunyai skor yang moderat yaitu 24,84, pegawai negeri 25,67 lebih tinggi dibandingkan pegawai swasta 24,67, dan pegawai pria (25,69) lebih tinggi dibandingkan wanita (24,34). Ada perbedaan rerata OCBI baik berdasarkan jenis kelamin, maupun status kepegawaian.

Rerata skor OCB industri adalah moderat dengan skor 47,75; pegawai negeri (46,28) dan swasta (48,21), pegawai pria (48,34) dan wanita (47,40). Antara pegawai negeri dan swasta serta pegawai pria dan wanita terdapat perbedaan rerata OCB yang signifikan.

Uji-*t* berdasarkan status kepegawaian menunjukkan jika OCBO, jumlah anak dan umur tidak mempunyai perbedaan rerata yang signifikan, sedangkan berdasarkan jenis kelamin terdapat pada jumlah anak, status perkawinan, masa kerja dan umur.

### Hubungan Demografi-OCB

Rerata, deviasi standar dan korelasi antara variabel demografi dengan perilaku karitatif keorganisasian karyawan disajikan melalui Tabel 1.

Tabel 1  
Rerata, Deviasi Standar dan Matriks Korelasi Demografi-OCB

Variable	$\mu$	$\sigma$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. OCB	47.75	8.31	-										
2. OCBI	24.84	4.89	.92 <sup>1)</sup>	-									
3. OCBO	22.91	4.26	.89 <sup>1)</sup>	.65 <sup>1)</sup>	-								
4. Anak	1.11	1.27	.07	-.00	.13 <sup>4)</sup>	-							
5. Edukasi	.17	.38	.00	.05	-.06	-.09	-						
6. Jabatan	.15	.36	.17 <sup>4)</sup>	.24 <sup>2)</sup>	-.01	.05	.23 <sup>3)</sup>	-					
7. Perkawinan	.67	.47	-.03	-.07	.03	.61 <sup>1)</sup>	-.05	.09	-				
8. Masa kerja	8.30	6.42	.01	-.01	.03	.59 <sup>1)</sup>	-.14 <sup>4)</sup>	-.01	.49 <sup>1)</sup>	-			
9. Kepegawaian	.24	.43	-.10 <sup>5)</sup>	-.11 <sup>5)</sup>	-.06	.19 <sup>3)</sup>	.06	-.24 <sup>2)</sup>	.19 <sup>2)</sup>	.28 <sup>1)</sup>	-		
10. Sex	.38	.49	.00	.11 <sup>5)</sup>	-.12 <sup>5)</sup>	.02	.18 <sup>3)</sup>	.20 <sup>3)</sup>	-.00	.04	.08	-	
11. Umur	32.15	8.39	.06	.05	.05	.73 <sup>1)</sup>	.04	.11	.47 <sup>1)</sup>	.74 <sup>1)</sup>	.25 <sup>2)</sup>	.13 <sup>4)</sup>	-

Catatan:  $\mu$ : rerata;  $\sigma$ : deviasi standar; <sup>1)</sup>  $p < .001$ ; <sup>2)</sup>  $p < .01$ ; <sup>3)</sup>  $p < .05$ ; <sup>4)</sup>  $p < .10$ ; <sup>5)</sup>  $p < .20$

OCBI mempunyai hubungan yang signifikan dan arah positif dengan jabatan ( $r = .24$ ,  $p < .01$ ), dan gender ( $r = .11$ ,  $p < .20$ ), serta berhubungan negatif dan signifikan dengan status kepegawaian ( $r = -.11$ ,  $p < .20$ ). Sementara itu, OCBO mempunyai hubungan yang signifikan dan arah positif dengan jumlah anak ( $r = .13$ ,  $p < .10$ ) dan negatif dengan jenis kelamin ( $r = -.12$ ,  $p < .20$ ). Selanjutnya, OCB berhubungan signifikan dan positif dengan jabatan ( $r = .17$ ,  $p < .10$ ), serta negatif dan signifikan dengan status kepegawaian ( $r = -.10$ ,  $p < .20$ ).

Hal ini memperlihatkan bahwa OCB khususnya dimensi OCBI yang dimiliki karyawan akan semakin meningkat sejalan dengan semakin tinggi jabatan yang disandang, namun perbedaan status kepegawaian dapat juga menyebabkan perbedaan keduanya. Adapun promosi jabatan akan semakin meningkatkan OCB yang dimiliki karyawan. Selanjutnya, peningkatan jumlah anak sampai dengan batas tertentu akan meningkatkan OCBO, meskipun secara faktual terdapat perbedaan di antara karyawan pria dan wanita.

### Pengaruh Prediktor Terhadap Kriterium

Untuk mengetahui pengaruh prediktor (variabel independen) terhadap kriterium (variabel dependen) digunakan teknik regresi berganda. Pada Tabel 2 nampak bahwa delapan prediktor faktor demografi mampu menjelaskan 19,56% (*adj.* 13,37%) variasi dalam kriterium (OCB). Dengan melihat *beta coefficient* terlihat bahwa status kepegawaian merupakan prediktor terkuat ( $-.38$ ,  $p < .01$ ) dengan arah yang negatif terhadap OCB, diikuti oleh status perkawinan ( $-.19$ ,  $p < .10$ ). Sementara dari hasil uji *F* nampak bahwa prediktor secara bersama-sama

mampu menjelaskan kriterium pada  $p < .01$ . Dengan demikian hipotesis terbukti sebagian. Hanya dua dari delapan faktor demografi terbukti menjadi prediktor perilaku karitatif keorganisasian (OCB).

Tabel 2  
Hasil Regresi Faktor Demografi Terhadap OCB

No	Variabel	Beta	T
1.	Edukasi	-.069394	-.723
2.	Jumlah anak	.132209	.931
3.	Jabatan	.134253	1.380
4.	Perkawinan	-.192649	-1.668 <sup>2)</sup>
5.	Masa kerja	.023417	.166
6.	Kepegawaian	-.375759	-3.788 <sup>1)</sup>
7.	Jenis kelamin	-.135449	-1.429
8.	Umur	.092660	.591

$R^2 = 0,19556$ , Adj.  $R^2 = 0,13368$ ,  $F(8,104) = 3,16023$  ( $p < .01$ ); <sup>1)</sup>  $< .01$ ; <sup>2)</sup>  $< .10$

### Penyimpangan dan Kolinearitas

Hasil regresi dengan 8 buah prediktor ( $k$ ) memperlihatkan  $d$  (Durbin-Watson test) sebesar 2,16; terletak di antara 1,737 (DU) dan 2,263 (4-DU) pada  $p < .01$ , sehingga dengan mengacu pendapat Gujarati (1995), dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi baik positif maupun negatif. Selain itu nilai *condition index* yang dihasilkan lebih kecil dari 30, tidak ada nilai VIF yang melebihi 10, serta tidak menunjukkan keberadaan dua atau lebih koefisien dengan proporsi varian di atas 90%. Dengan demikian tidak terdapat efek multikolinearitas pada koefisien regresi (Hair *et al.*, 1997).

Tabel 3  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

	ESS	$\ominus = \frac{1}{2}ESS$
Anak	283,0227	141,5114
Edukasi	279,9332	139,9666
Jabatan	230,1547	115,0773
Perkawinan	286,3017	143,1508
Masa kerja	270,5608	135,2804
Kepegawaian	286,9913	143,4957
Sex	283,6899	141,8449
Umur	276,1627	138,0813

Selanjutnya, untuk melihat keberadaan heteroskedastisitas digunakan teknik uji *Breusch-Pagan-Godfrey* (BPG). Dari regresi dihasilkan RSS dan  $\sigma^2 = \frac{\sum \hat{u}_i^2}{n}$ . Residual  $\hat{u}_i$  kemudian dibagi dengan  $\sigma^2$  untuk menghasilkan variabel  $p_i$ . Dengan asumsi  $p_i$  linier berhubungan dengan  $X_i$  (variabel demografi) maka regresi menghasilkan ESS dan  $\Theta = \frac{1}{2} \text{ESS}$  (lihat Tabel 3) dan asumsi BPG *test*  $\Theta$  secara asimtotik mengikuti distribusi *Chi-square* dengan  $df=1$ ,  $\alpha=1\%$  diperoleh  $X^2_{\text{tabel}} = 157088.10^{-9}$ . Karena seluruh  $\Theta > X^2_{\text{tabel}}$  disimpulkan terdapat heteroskedastisitas. Namun demikian karena penelitian bersifat prediksi, maka keberadaan heteroskedastisitas pada model tersebut dapat diabaikan (Gujarati, 1995).

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa status kepegawaian dan status perkawinan merupakan prediktor yang nyata dengan arah negatif terhadap OCB. Dengan perkataan lain keinginan untuk berpindah status kepegawaian dari PNS ke swasta dan sebaliknya akan menurunkan *extra-role activities* (OCB) serta kerjasama dengan teman sekerja, bekerja untuk meningkatkan organisasi, menerima perintah secara khusus tanpa keluhan, dan perilaku yang dapat meningkatkan fungsi organisasi secara agregat dengan efisien dan efektif sehingga secara tidak langsung menurunkan kontribusi individual terhadap organisasi (Williams & Anderson, 1991). Selain itu perubahan status perkawinan dari lajang menjadi menikah menyebabkan peningkatan OCB. Pengalaman hidup berkeluarga akan menumbuhkan sifat toleran, demokratis dan menghargai sesama sehingga akan menurunkan sifat egois.

Hubungan OCBI dengan umur dan kinerja yang negatif dan signifikan pada penelitian ini bertentangan dengan pendapat Organ & Konovsky (1989) serta McCue & Gianakis, (1997). Selain itu juga bertentangan pula dengan pendapat Van Dyne & Ang (1998) bahwa masa kerja dan pendidikan berhubungan negatif dengan OCB, namun status kepegawaian terbukti berpengaruh positif terhadapnya. Jenis kelamin terbukti berhubungan secara signifikan dan negatif dengan OCBO, sedangkan dengan OCB tidak terbukti

Kemungkinan peningkatan sifat altruistik dan kinerja tidak ditentukan oleh peningkatan umur atau senioritas pegawai sehingga kematangan, ketenangan dan ketekunan dalam bekerja baik pekerja tua maupun muda tidak berbeda atau walaupun berbeda dalam taraf yang tidak signifikan. Oleh sebab itu umur bukan menjadi prediktor kinerja yang kuat. Hal ini menjadi logis karena pegawai muda banyak mendapat pelajaran secara analitis dari pelatihan sedangkan pegawai tua mendapat pelajaran dari pengalaman empiris, implikasinya adalah mempercepat penurunan kesenjangan antara yang tua dan muda. Meskipun tidak signifikan, hubungan positif jenis kelamin dengan OCBO memperlihatkan bahwa tidak ada perbedaan sifat kerelaan antara pria dan wanita.

Selain itu, peningkatan jabatan akan diimbangi oleh semangat untuk memberikan kontribusi pada transformasi sumber daya, keinovasian, dan keadaptasian, selain itu juga akan diimbangi oleh peningkatan sifat altruistik baik pegawai pria dan wanita. Peningkatan jabatan tidak menyebabkan *prestige*, *previlage*, *welfare* (kesejahteraan) dan *power* (pengaruh) pegawai meningkat secara dramatik namun bersifat gradual sehingga kinerja yang dihasilkan pun tidak akan meningkat secara drastis. Hubungan jumlah anak positif dengan OCBO ditengarai akan mempengaruhi faktor psikologi dan emosi pegawai dan pada akhirnya akan meningkatkan toleransi dan sifat *compliance* yang dimilikinya (meskipun sampel pria yang diobservasi kemungkinan mempunyai sifat *compliance* yang lebih tinggi dibandingkan wanita). Namun hal ini mengabaikan pendapat dari Aryee *et al.* (1998) karena hubungan negatif jumlah anak dengan altruistik dan OCB tidak terbukti. Peningkatan jumlah anak akan menumbuhkan perasaan egoistik seseorang karena desakan kebutuhan yang semakin meningkat pula sehingga semangat mendahulukan kepentingan orang lain menjadi luntur.

Hasil penelitian ini konsisten dengan dugaan sebelumnya bahwa sifat kolektif, harmonisasi, dan kepercayaan pada rekan kerja tidak secara otomatis menumbuhkan sifat altruistik dan kerelaan pegawai di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh tertutupnya karakteristik individu yang sesungguhnya seperti nilai-nilai dalam masyarakat yang menekankan pada hubungan dengan sesama, perhatian pada orang lain dan ketertarikan pada kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) oleh kebiasaan pemberian imbalan, paksaan dan kontrol dalam pencapaian prestasi.

Oleh sebab itu pegawai yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) konsisten akan memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan organisasi dalam jangka panjang dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang superior dan memberikan pula kontribusi terhadap efisiensi fungsi-fungsi organisasi secara keseluruhan. Peningkatan OCB karyawan yang melampaui *job requirements* memperlihatkan sebuah logika mekanisme adaptasi terhadap perubahan lingkungan baik eksternal maupun internal, seperti tekanan akibat perubahan teknologi dan cara pelayanan. Selain itu peningkatan *extra-role performance* (OCB) akan menurunkan keluhan karyawan.

*Citizenship behavior* merupakan komponen penting kinerja (*performance*) sehingga harus dioptimalkan agar dapat memberikan kontribusi terhadap organisasi secara holistik melalui penciptaan spontanitas, inovasi, interdependensi dan kolektivisme di antara unit-unit kerja. Selain itu optimalisasi OCB dapat mengurangi kebutuhan pengerahan sumber daya langka dan menyederhanakan fungsi pemeliharaan, sehingga akan meningkatkan produktivitas, efektivitas dan efisiensi karyawan.

### **Implikasi**

Implikasi OCB bagi manajemen rumah sakit adalah memberdayakan pegawai yang toleran serta sejalan dengan misi dan visi organisasi, dan harus menghindari karyawan yang egosentrik. Tujuan organisasi harus direncanakan

secara matang dan secara jelas dikomunikasikan baik dan terbuka kepada calon karyawan maupun karyawan yang sudah ada. Konflik harus diselesaikan dengan cepat dan tepat. Kemudian kejelasan perencanaan termasuk jenjang karir dan *self-monitoring* juga penting diperhatikan karena akan berasosiasi positif dengan OCB.

Manajemen rumah sakit harus memperlakukan karyawan secara adil dan proporsional tanpa memandang karakteristik demografinya. Status kepegawaian, distribusi jabatan dan pengetahuan tentang kondisi sosiologi-psikologi keluarga karyawan (termasuk status perkawinan) harus menjadi perhatian yang signifikan. Dengan demikian jelas bahwa aspek demografi karyawan perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi kinerja yang berbasis perilaku (*behavior based*) dalam memberikan kontribusi efek terhadap organisasi. Seperti diketahui bahwa kinerja ini berpengaruh lebih besar terhadap organisasi dibandingkan yang berbasis imbalan (*outcome based*) sehingga keputusan untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas perawatan pasien rumah sakit tergantung kemampuan manajemen untuk mengetahui dan memelihara kapabilitas perilaku karitatif keorganisasian (OCB) individu.

#### **Keterbatasan**

Akan tetapi secara keseluruhan penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan. Pertama, penggunaan metode *cross-sectional* memiliki kendala kurangnya inferensi kausalitas. Selain itu data longitudinal dapat menimbulkan biasanya estimasi parameter sehingga hasilnya kurang baik. Kedua, penilaian yang dilakukan secara *self-report* nampaknya menjadi terlalu subyektif, sehingga sifat pengukuran cenderung kurang obyektif. Ketiga, jumlah sampel yang dapat dikumpulkan relatif tidak terlalu besar. Terakhir, adanya kendala keterbatasan biaya, tenaga dan waktu penelitian. Dengan kondisi tersebut secara umum hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi.

Pada penelitian mendatang penulis berharap dapat dilakukan penilaian secara dua arah dengan memakai penilai penyelia dan *self-report*; selain itu perlu melakukan pula perluasan sampel (misalnya dengan melibatkan rumah sakit di Jawa Tengah dan DIY atau seluruh Pulau Jawa) sehingga kekuatan kesimpulan yang diperoleh akan lebih akurat.

#### **REFERENSI**

- Adioetomo, S.M. 1992. Aspek demografis peluang usaha di Indonesia. Makalah disajikan dalam Seminar Pemasaran Pemanfaatan Peluang Bisnis Dari Perubahan Profil Konsumen Di Indonesia, *Universitas Indonesia* di Jakarta 29 Oktober 1992.
- Arrow, K. 1963. Uncertainty and the welfare economics of medical care. *The American Economic Review*, 53 (5): 89-121.

- Aryee, S., V. Luk, and R. Stone. 1998. Family-responsive variables and retention-relevant outcomes among employed parents. *Human Relations*, 51 (1): 73-87.
- Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bateman, T.S., and D.W. Organ. 1983. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26: 587-595.
- Bolino, M. 1999. Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors?. *Academy Of Management Review*, 24 (1): 82-98.
- Bolon, D.S. 1997. Organizational citizenship behavior among hospital employees: A Multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital and Health Services Administration*, 42 (2): 221-241.
- Chen, X.P., C. Hui and D.J. Segó. 1991. The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypothesis. *Journal of Applied Psychology*, 83 (6): 922-931.
- Chusmir, L.H., and D.E. Durand. 1987. The female factor. *Training and Development Journal*, 32-37.
- Cochran, W.G. 1991. *Teknik Penarikan Sampel*. (3<sup>rd</sup> ed.). Jakarta: UI Press.
- DeFleur, M.L., W.V. D'Antonio., L.B. DeFleur. 1981. *Sociology: Human Society*. (3<sup>rd</sup> ed.). Illinois, USA: Scott Foresman and Company.
- Dreher, G.F., and R.A. Ash. 1990. A comparative study of mentoring among men and women in managerial, professional, and technical positions. *Journal of Applied Psychology*, 75 (5): 539-546.
- Elliot, M.T., and P.S. Speck. 1998. Consumer perception of advertising clutter and its impact across various media. *Journal of Advertising Research*, January-February: 29-42.
- Gujarati, D. 1995. *Basic Econometrics*. 3<sup>rd</sup> ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Hair, J.F., Jr., R.E. Anderson. R.L. Tatham. and W.C. Black. 1998. *Multivariate Data Analysis*. (5<sup>th</sup> ed.) Upper Saddle River, NJ, USA: Prentice Hall, Inc.
- Konrad, A.M., and K. Cannings. 1997. The effect of gender role congruence and statistical discrimination on managerial advancement. *Human Relation*, 50 (10): 1305-1328.
- Luthans, F. 1995. *Organizational Behavior*. (7<sup>th</sup> ed.). New York, USA: McGraw-Hill, Inc.
- Macionis, J.J. 1991. *Sociology*. (3<sup>rd</sup> Ed). Englewood Cliffs, NJ, USA: Prentice Hall, Inc.
- MacKenzie, S.B., P.M. Podsakoff., and M. Ahearne. 1998. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *Journal of Marketing*, 62 : 87-98.
- Mathieu, J.E., and D.M. Zajac. 1990. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108: 171-194.

- McCue, C.P., and G.A. Gianakis. 1997. The relationship between job satisfaction and performance: The Case of Local Government Finance Officers in Ohio. *Public Productivity & Management Review*, 21 (2): 170-191.
- Motowidlo, S.J., and J.R. Van Scotter. 1994. Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79 (4): 475-480.
- Neil, C.C., and W.E. Snizek. 1988. Gender as a moderator of Job satisfaction: A Multivariate assessment. *Work and Occupations*, 15 (2): 201-219.
- Netemeyer, R.G., J.S. Boles., D.O. McKee., and R. McMurrian. 1997. An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61: 85-98.
- Organ, D.W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington, Books.
- Organ, D.W., and K. Ryan. 1995. A Meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48: 775-802.
- Organ, D.W., and M. Konovsky. 1989. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74: 157-164.
- Popenoe, D. 1977. *Sociology*. (3<sup>rd</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ, USA: Prentice Hall, Inc.
- Rozier, C.K. and M.S. Hersh-Cochran. 1996. Gender differences in managerial characteristics in a female-dominated health profession. *Health Care Superv*, 14 (4): 57-70.
- Scheaffer, R.L., W. Mendenhall., and L. Ott. 1990. (4<sup>th</sup> ed.). *Elementary Survey Sampling*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Sims, R.L., and J.P. Keenan. 1998. Predictors of external whistleblowing: Organizational and intrapersonal variables. *Journal of Business Ethics*, 17: 411-421.
- Sloat, K.C.M. 1999. Organizational citizenship. *Professional Safety*, 44 (4): 20-23.
- Soekanto, S. 1987. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. (3<sup>rd</sup> ed.). Jakarta: Rajawali Press.
- Speck, P.S., and M.T. Elliot. 1997. Predictors of advertising avoidance in print and broadcast media. *Journal of Advertising Research*, 26 (3): 61-76.
- Steers, R.M., and L.W. Porter. 1991. *Motivation and Work Behavior*. (5<sup>th</sup> ed.). New York, USA: McGraw-Hill, Inc.
- Tang, T.L., and A.H.S. Ibrahim. 1998. Antecedent of organizational citizenship behavior revisited: Public personnel in the United States and in the Middle East. *Public Personnel Management*, 27 (4): 529-550.
- Testa, M.R., J.M. Williams., and D. Petrzak. 1998. The development of the cruise line job satisfaction questionnaire. *Journal of Travel Research*, 36: 13-19.
- Van Dyne, L., and S. Ang. 1998. Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore. *Academy of Management Journal*, 41 (6): 692-703.

- Van Zenten, W. 1994. *Statistika Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. (2<sup>nd</sup> ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vandenberg, R.J., and C.E. Lance. 1992. Examine the causal order of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management*, 18 (1): 153-167.
- Williams, L.J., and S.E. Anderson. 1991. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17 (3): 601-617.