

## BAB VI

### HASIL PENELITIAN

#### 6.1 Pelaksanaan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer dan data sekunder. Data yang paling pertama penulis dapatkan adalah data sekunder berupa Data Pegawai RS Kanker "Dharmais" yang memberikan informasi mengenai nama pegawai, status kepegawaian, NIP lama, NIP baru, golongan, pendidikan, serta unit kerja. Data tersebut didapatkan pada minggu keempat bulan April 2009, saat penulis melakukan Praktikum Kesehatan Masyarakat. Data tersebut didapatkan dari Bagian Sumber Daya Manusia RS Kanker "Dharmais" dengan seizin Bagian Pendidikan dan Pelatihan RS Kanker "Dharmais".

Data kedua yang penulis dapatkan adalah data primer berupa kuesioner yang menggambarkan pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku ekstra peran pada Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker "Dharmais". Sebanyak 35 kuesioner disebarkan kepada Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker "Dharmais" pada minggu keempat bulan Mei 2009, setelah mendapatkan izin penelitian dan pengambilan data dari Bagian Pendidikan dan Pelatihan RS Kanker "Dharmais". Proses penyebaran kuesioner ini berlangsung selama tiga hari. Setelah kuesioner tersebar, penulis melakukan pengolahan data.

#### 6.2 Uji Validitas

Dalam pengujian validitas, koefisien korelasi Momen-Produk Pearson digunakan sebagai batas valid atau tidaknya sebuah item pertanyaan. Untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut valid atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Dari data  $r_{tabel}$ , dengan taraf signifikansi 95% dan  $N = 35$  adalah sebesar 0,334.

Berdasarkan hasil Uji Validitas tersebut, terdapat 5 dari 36 pertanyaan mengenai kepuasan kerja dan 4 dari 30 pertanyaan mengenai perilaku ekstra peran yang tidak valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

pertanyaan dalam kuesioner mengenai kepuasan kerja dan perilaku ekstra peran cukup valid karena kuesioner yang baik maksimal memiliki 25% pertanyaan yang tidak valid.

Setelah dilakukan penghapusan pertanyaan yang tidak valid, maka tersisa 31 pertanyaan mengenai kepuasan kerja dan 26 pertanyaan mengenai perilaku ekstra peran yang akan diolah dalam uji statistik selanjutnya. Pertanyaan-pertanyaan tersebut antara lain:

- a. 4 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap gaji, yaitu pertanyaan B1, B10, B19, dan B28.
- b. 4 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap promosi, yaitu pertanyaan B2, B11, B20, dan B33.
- c. 4 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap supervisi, yaitu pertanyaan B3, B12, B21, dan B30.
- d. 3 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap tunjangan tambahan, yaitu pertanyaan B4, B13, dan B22.
- e. 4 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap penghargaan, yaitu pertanyaan B5, B14, B23, dan B32.
- f. 3 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap prosedur dan peraturan kerja, yaitu pertanyaan B6, B24, dan B31.
- g. 3 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap rekan kerja, yaitu pertanyaan B7, B25, dan B34.
- h. 3 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu pertanyaan B8, B17, dan B35.
- i. 4 pertanyaan mengenai kepuasan terhadap komunikasi, yaitu pertanyaan B9, B18, B26, dan B36.
- j. 5 pertanyaan mengenai perilaku *altruism* (suka menolong), yaitu pertanyaan C1, C6, C16, C21, dan C26.
- k. 6 pertanyaan mengenai perilaku *conscientiousness* (bertindak efisien), yaitu pertanyaan C2, C7, C12, C17, C22, dan C27.
- l. 5 pertanyaan mengenai perilaku *sportsmanship* (sportivitas), yaitu pertanyaan C3, C8, C13, C18, dan 28.
- m. 6 pertanyaan mengenai perilaku *courtesy* (sopan santun), yaitu

pertanyaan C4, C9, C14, C19, C24, dan C29.

- n. 4 pertanyaan mengenai perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak), yaitu pertanyaan C15, C20, C25, dan C30.

### 6.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam kuesioner ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$  artinya pertanyaan dalam kuesioner tersebut reliabel, tetapi apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  artinya pertanyaan dalam kuesioner tersebut tidak reliabel.

Untuk pertanyaan mengenai kepuasan kerja, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,914 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 36 pertanyaan. Sedangkan untuk pertanyaan mengenai perilaku ekstra peran, nilai *Cronbach's Alpha*-nya adalah sebesar 0,863 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 30 pertanyaan.

Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas tersebut, dapat kita lihat bahwa pertanyaan mengenai kepuasan kerja dan perilaku ekstra peran memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,914 dan 0,863 atau  $\geq 0,6$ . Sehingga dapat dinyatakan bahwa pertanyaan mengenai kepuasan kerja dan perilaku ekstra peran dalam kuesioner tersebut adalah reliabel.

### 6.4 Analisis Univariat

#### 6.4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia

Sebelum menentukan distribusi frekuensi reponden berdasarkan usia, penulis melakukan penghitungan kelas interval terlebih dahulu. Penghitungan tersebut dilakukan untuk menghindari penyebaran angka yang terlalu banyak.

$$i = \frac{H - L}{K}$$

Keterangan:

- I = besar kelas interval  
 H = nilai yang paling tinggi  
 L = nilai yang paling rendah  
 K = banyaknya kelas

Penulis akan membuat tiga kelas interval. Jadi,

$$i = \frac{H - L}{K} = \frac{47 - 22}{3} = \frac{25}{3} = 8,333 \text{ yang dibulatkan menjadi } 8.$$

**Tabel 6. 1**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
22 – 30	3	8,6%
31 – 39	14	40,0%
40 – 48	18	51,4%
Jumlah	35	100,0%

Tabel tersebut menggambarkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan usia, terdiri dari 8,6% responden yang berusia 22 – 30 tahun, 40,0% responden yang berusia 31 – 39 tahun, dan 51,4% responden yang berusia 40 – 48 tahun.

#### 6. 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 6. 2**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	26	74,3%
Perempuan	9	25,7%
Jumlah	35	100,0%

Dari hasil pengolahan data tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 74,3% responden, sedangkan hanya 25,7% responden yang berjenis kelamin perempuan.

#### 6. 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status Pernikahan

**Tabel 6. 3**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status Pernikahan**

Status Pernikahan	Frekuensi	Persentase
Belum Menikah	2	5,7%
Menikah	32	91,4%
Janda/Duda	1	2,9%
Jumlah	35	100,0%

Dilihat dari faktor status pernikahan responden, didapatkan hasil bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan status pernikahan, terdiri dari 5,7% responden yang belum menikah, 91,4% responden yang sudah menikah, dan hanya sebagian kecil responden (2,9%) yang berstatus janda/duda.

#### 6. 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 6. 4**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA/ sederajat	24	68,6%
Akademi/Diploma	2	5,7%
S1	9	25,7%
Jumlah	35	100,0%

Berdasarkan tabel di atas, dari ketiga tingkat pendidikan terakhir pada responden terlihat bahwa hanya 25,7% responden yang lulus S1, 5,7% responden yang lulus Akademi/Diploma, dan yang terbanyak yaitu 68,6% responden yang lulus SMA/ sederajat.

#### 6. 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status Kepegawaian

**Tabel 6. 5**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status Kepegawaian**

Status Kepegawaian	Frekuensi	Persentase
PNS	22	62,9%
CPNS	3	8,6%
Kontrak	1	2,9%
Honor	9	25,7%
Jumlah	35	100,0%

Jika melihat status kepegawaian responden, sebagian besar sudah berstatus sebagai PNS (62,9%), 8,6% responden baru berstatus sebagai CPNS, sekitar 25,7% responden yang berstatus sebagai pegawai honor, dan hanya 2,9% responden yang berstatus sebagai pegawai kontrak.

#### 6. 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Bekerja

Sebelum menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan lama bekerja, penulis melakukan penghitungan kelas interval terlebih dahulu. Penghitungan tersebut dilakukan untuk menghindari penyebaran angka yang terlalu banyak.

$$i = \frac{H - L}{K}$$

Keterangan:

- I = besar kelas interval
- H = nilai yang paling tinggi
- L = nilai yang paling rendah
- K = banyaknya kelas

Penulis akan membuat tiga kelas interval. Jadi,

$$i = \frac{H - L}{K} = \frac{16 - 2}{3} = \frac{14}{3} = 4,667 \text{ yang dibulatkan menjadi } 5.$$

**Tabel 6. 6**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Bekerja**

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
2 – 7	4	11,4%
8 – 13	16	45,7%
14 – 19	15	42,9%
Jumlah	35	100,0%

Hanya sebagian kecil responden (11,4%) yang baru bekerja selama 2 – 7 tahun. Sisanya bekerja cukup lama pada RS Kanker "Dharmais", yaitu 45,7% responden yang bekerja selama 8 – 13 tahun dan 42,9% responden telah bekerja selama 14 – 19 tahun.

#### 6. 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Kerja

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan kerja, penulis menggunakan nilai *mean* (79,46) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan kerja:

**Tabel 6. 7**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Kerja**

Kepuasan Kerja	Frekuensi	Persentase
Merasakan Kepuasan Kerja	18	51,4%
Tidak Merasakan Kepuasan Kerja	17	48,6%
Jumlah	35	100,0%

Pada tabel di atas terlihat bahwa jumlah Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker "Dharmais"* yang merasakan kepuasan kerja secara keseluruhan adalah sebanyak 51,4% dan yang tidak puas sebanyak 48,6% yang berarti bahwa sebagian besar karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya.

#### 6. 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Gaji

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi gaji, penulis menggunakan nilai *median* (7) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi gaji:

**Tabel 6. 8**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Gaji**

Gaji	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Gaji	21	60,0%
Tidak Puas terhadap Gaji	14	40,0%
Jumlah	35	100,0%

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker “Dharmais”* yang merasa puas terhadap gaji yang mereka terima masih lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas terhadap gaji, terlihat sebanyak 60,0% yang puas dan yang tidak puas sebanyak 40,0%.

#### 6.4.9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Promosi

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi promosi, penulis menggunakan nilai *median* (10) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi promosi:

**Tabel 6.9**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Promosi**

Promosi	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Promosi	19	54,3%
Tidak Puas terhadap Promosi	16	45,7%
Jumlah	35	100,0%

Dari 35 orang responden yang ada, sebanyak 54,3% responden menyatakan kepuasannya terhadap promosi dalam pekerjaan mereka, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas terhadap promosi dalam pekerjaan mereka adalah sebanyak 45,7%.

#### 6.4.10 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Supervisi

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi supervisi, penulis menggunakan nilai *mean* (10,23) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi supervisi:



**Tabel 6. 10**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Kepuasan terhadap Dimensi Supervisi**

Supervisi	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Supervisi	20	57,1%
Tidak Puas terhadap Supervisi	15	42,9%
Jumlah	35	100,0%

Tabel distribusi frekuensi tersebut menggambarkan bahwa jumlah karyawan yang Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang merasa puas terhadap supervisi dari atasan mereka adalah sebanyak 57,1% dan yang tidak puas sebanyak 42,9%.

#### 6. 4. 11 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Tunjangan Tambahan

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi tunjangan tambahan, penulis menggunakan nilai *mean* (6,57) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi tunjangan tambahan:

**Tabel 6. 11**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Tunjangan Tambahan**

Tunjangan Tambahan	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Tunjangan Tambahan	18	51,4%
Tidak Puas terhadap Tunjangan Tambahan	17	48,6%
Jumlah	35	100,0%

Pada tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang mereka terima adalah sebanyak 51,4% dan yang tidak puas sebanyak 48,6%.

#### 6. 4. 12 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Penghargaan

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi penghargaan, penulis menggunakan nilai *median* (11) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi penghargaan:

**Tabel 6. 12**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Penghargaan**

Penghargaan	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Penghargaan	19	54,3%
Tidak Puas terhadap Penghargaan	16	45,7%
Jumlah	35	100,0%

Dapat disimpulkan bahwa Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker “Dharmais”* yang merasa puas terhadap penghargaan yang mereka terima (54,3%) sedikit lebih banyak daripada Karyawan *Front Liner Lobby RS Kanker “Dharmais”* yang merasa tidak puas terhadap penghargaan yang mereka terima (45,7%).

#### 6. 4. 13 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Prosedur dan Peraturan Kerja

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi prosedur dan peraturan kerja, penulis menggunakan nilai *median* (7) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi prosedur dan peraturan kerja:

**Tabel 6. 13**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Prosedur dan Peraturan Kerja**

Prosedur dan Peraturan Kerja	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Prosedur dan Peraturan Kerja	19	54,3%
Tidak Puas terhadap Prosedur dan Peraturan Kerja	16	45,7%
Jumlah	35	100,0%

Banyaknya responden yang menyatakan kepuasannya terhadap prosedur dan peraturan kerja yang ada di RS Kanker “Dharmais” adalah 54,3%, sedangkan responden yang tidak puas terhadap prosedur dan peraturan kerja yang ada di RS Kanker “Dharmais” adalah sebanyak 45,7%.

#### 6. 4. 14 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Rekan Kerja

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi rekan kerja, penulis menggunakan nilai *median* (10) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi rekan kerja:

**Tabel 6. 14**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Rekan Kerja**

Rekan Kerja	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Rekan Kerja	19	54,3%
Tidak Puas terhadap Rekan Kerja	16	45,7%
Jumlah	35	100,0%

Sebanyak 54,3% responden menyatakan kepuasannya terhadap rekan kerja mereka, angka tersebut menunjukkan bahwa responden yang puas lebih banyak daripada responden yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap rekan kerja mereka (45,7%).

#### 6. 4. 15 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Pekerjaan itu Sendiri

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi pekerjaan itu sendiri, penulis menggunakan nilai *median* (9) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi pekerjaan itu sendiri:

**Tabel 6. 15**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Pekerjaan itu Sendiri**

Pekerjaan itu Sendiri	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Pekerjaan itu Sendiri	23	65,7%
Tidak Puas terhadap Pekerjaan itu Sendiri	12	34,3%
Jumlah	35	100,0%

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang merasa puas terhadap pekerjaan itu sendiri adalah sebanyak 65,7% dan yang tidak puas sebanyak 34,3%.

#### 6. 4. 16 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Komunikasi

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi komunikasi, penulis menggunakan nilai *median* (11) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan terhadap dimensi komunikasi:

**Tabel 6. 16**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Tingkat Kepuasan terhadap Dimensi Komunikasi**

Komunikasi	Frekuensi	Persentase
Puas terhadap Komunikasi	20	57,1%
Tidak Puas terhadap Komunikasi	15	42,9%
Jumlah	35	100,0%

Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang merasa puas terhadap komunikasi yang ada di RS Kanker “Dharmais” adalah sebanyak 57,1%, sedangkan Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang merasa puas terhadap komunikasi yang ada di RS Kanker “Dharmais” adalah sebanyak 42,9%.

#### 6. 4. 17 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku Ekstra Peran

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku ekstra peran, penulis menggunakan nilai median (73) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku ekstra peran:

**Tabel 6. 17**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku Ekstra Peran**

Perilaku Ekstra Peran	Frekuensi	Persentase
Memiliki Perilaku Ekstra Peran	20	57,1%
Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	15	42,9%
Jumlah	35	100,0%

Dari tabel distribusi frekuensi tersebut terlihat bahwa jumlah Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang memiliki perilaku ekstra peran adalah sebanyak 57,1% yang berarti lebih banyak daripada Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” yang tidak memiliki perilaku ekstra peran (42,9%).

#### 6. 4. 18 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Altruism* (Suka Menolong)

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *altruism* (suka menolong), penulis menggunakan nilai *median* (15) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *altruism* (suka menolong):

**Tabel 6. 18**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Altruism* (Suka Menolong)**

Perilaku <i>Altruism</i>	Frekuensi	Persentase
Memiliki Perilaku <i>Altruism</i>	22	62,9%
Tidak Memiliki Perilaku <i>Altruism</i>	13	37,1%
Jumlah	35	100,0%

Jumlah responden yang memiliki perilaku *altruism* (suka menolong), masih lebih banyak daripada responden yang tidak memiliki perilaku *altruism* (suka menolong). Hal ini terlihat pada distribusi frekuensi tersebut, bahwa responden yang memiliki perilaku *altruism* (suka menolong) adalah sebanyak 62,9% dan yang tidak memiliki perilaku *altruism* (suka menolong) sebanyak 37,1%.

#### 6. 4. 19 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Conscientiousness* (Bertindak Efisien)

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *conscientiousness* (bertindak efisien), penulis menggunakan nilai *median* (13) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *conscientiousness* (bertindak efisien):

**Tabel 6. 19**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Conscientiousness* (Bertindak Efisien)**

Perilaku <i>Conscientiousness</i>	Frekuensi	Persentase
Memiliki Perilaku <i>Conscientiousness</i>	21	60,0%
Tidak Memiliki Perilaku <i>Conscientiousness</i>	14	40,0%
Jumlah	35	100,0%

Dari 35 orang responden, sebanyak 60,0% responden diperkirakan memiliki perilaku *conscientiousness* (bertindak efisien). Sedangkan yang tidak memiliki perilaku perilaku *conscientiousness* (bertindak efisien) adalah sebanyak 40,0%.

#### 6. 4. 20 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Sportsmanship* (Sportivitas)

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *sportsmanship* (sportivitas), penulis menggunakan nilai mean (17,63) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *sportsmanship* (sportivitas):

**Tabel 6. 20**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Perilaku *Sportsmanship* (Sportivitas)**

Perilaku <i>Sportsmanship</i>	Frekuensi	Persentase
Memiliki Perilaku <i>Sportsmanship</i>	24	68,6%
Tidak Memiliki Perilaku <i>Sportsmanship</i>	11	31,4%
Jumlah	35	100,0%

Tampak pada tabel tersebut bahwa mayoritas Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” memiliki perilaku *sportsmanship* (sportivitas), yaitu sebanyak 68,6%. Sedangkan sebanyak 31,4% Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” diperkirakan tidak memiliki perilaku *sportsmanship* (sportivitas).

#### 6. 4. 21 **Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Courtesy* (Sopan Santun)**

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *courtesy* (sopan santun), penulis menggunakan nilai *mean* (18,37) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *courtesy* (sopan santun):

**Tabel 6. 21**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan**  
**Perilaku *Courtesy* (Sopan Santun)**

Perilaku <i>Courtesy</i>	Frekuensi	Persentase
Memiliki Perilaku <i>Courtesy</i>	21	60,0%
Tidak Memiliki Perilaku <i>Courtesy</i>	14	40,0%
Jumlah	35	100,0%

Tabel tersebut menggambarkan bahwa terlihat bahwa jumlah Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker “Dharmais” memiliki perilaku *courtesy* (sopan santun) masih lebih banyak daripada yang tidak memiliki perilaku *courtesy* (sopan santun). Dengan angka sebesar 60,0% untuk yang memiliki perilaku *courtesy* (sopan santun) dan yang tidak memiliki perilaku *courtesy* (sopan santun) sebanyak 40,0%.

#### 6. 4. 22 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Civic Virtue* (Mendahulukan Kepentingan Orang Banyak)

Untuk menentukan distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak), penulis menggunakan nilai *median* (11) sebagai *cut off point* karena data hasil penelitian ini terdistribusi secara tidak normal. Berikut ini adalah distribusi frekuensi responden berdasarkan perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak):

**Tabel 6. 22**  
**Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Perilaku *Civic Virtue* (Mendahulukan Kepentingan Orang Banyak)**

Perilaku <i>Civic Virtue</i>	Frekuensi	Persentase
Memiliki Perilaku <i>Civic Virtue</i>	26	74,3%
Tidak Memiliki Perilaku <i>Civic Virtue</i>	9	25,7%
Jumlah	35	100,0%

Jika melihat distribusi frekuensi dari perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak), terlihat bahwa sebagian besar responden (74,3%) memiliki perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak) dan yang tidak memiliki perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak) sebanyak 25,7%.

### 6. 5 Analisis Bivariat

#### 6. 5. 1 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 23**  
**Hubungan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan Kerja		Total	Nilai P
			Merasakan Kepuasan Kerja	Tidak Merasakan Kepuasan Kerja		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	18	2	20	0
		%	90,0%	10,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	0	15	15	
		%	0,0%	100,0%	100,0%	
Total		N	18	17	35	
		%	51,4%	48,6%	100,0%	



Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasakan kepuasan kerja (90,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasakan kepuasan kerja (10,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan kerja dengan perilaku ekstra peran.

### 6. 5. 2 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Gaji dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 24**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Gaji**  
**dengan Perilaku Ekstra Peran**

		Kepuasan terhadap Gaji		Total	Nilai P
		Puas terhadap Gaji	Tidak Puas terhadap Gaji		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n 16	4	20	0,015
	%	80,0%	20,0%	100,0%	
Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n 5	10	15	
	%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		N 21	14	35	
	%	60,0%	40,0%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap gaji (80,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap gaji (20,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,015 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap gaji dengan perilaku ekstra peran.

### 6. 5. 3 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Promosi dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 25**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Promosi**  
**dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Promosi		Total	Nilai P
			Puas Terhadap Promosi	Tidak Puas terhadap Promosi		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	14	6	20	0,07
		%	70,0%	30,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	5	10	15	
		%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		N	19	16	35	
		%	54,3%	45,7%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap promosi (70,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap promosi (30,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,07 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap promosi dengan perilaku ekstra peran.

### 6. 5. 4 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Supervisi dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 26**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Supervisi**  
**dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Supervisi		Total	Nilai P
			Puas terhadap Supervisi	Tidak Puas terhadap Supervisi		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	14	6	20	0,153
		%	70,0%	30,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	6	9	15	
		%	40,0%	60,0%	100,0%	
Total		N	20	15	35	
		%	57,1%	42,9%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap supervisi (70,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap supervisi (30,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,153 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap supervisi dengan perilaku ekstra peran.

#### 6. 5. 5 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Tunjangan Tambahan dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 27**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Tunjangan Tambahan dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Tunjangan Tambahan		Total	Nilai P
			Puas Terhadap Tunjangan	Tidak Puas terhadap Tunjangan		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	13	7	20	0,13
		%	65,0%	35,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	5	10	15	
		%	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		N	18	17	35	
		%	51,4%	48,6%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap tunjangan tambahan (65,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap tunjangan tambahan (35,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,13 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap tunjangan tambahan dengan perilaku ekstra peran.

### 6. 5. 6 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Penghargaan dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 28**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Penghargaan dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Penghargaan		Total	Nilai P
			Puas terhadap Penghargaan	Tidak Puas terhadap Penghargaan		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	15	5	20	0,012
		%	75,0%	25,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	4	11	15	
		%	26,7%	73,3%	100,0%	
Total		N	19	16	35	
		%	54,3%	45,7%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap penghargaan (75,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap penghargaan (25,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,012 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap penghargaan dengan perilaku ekstra peran.

### 6. 5. 7 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Prosedur dan Peraturan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 29**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Prosedur dan Peraturan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Prosedur dan Peraturan Kerja		Total	Nilai P
			Puas terhadap Prosedur dan Peraturan Kerja	Tidak Puas terhadap Prosedur dan Peraturan Kerja		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	13	7	20	0,26
		%	65,0%	35,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	6	9	15	
		%	40,0%	60,0%	100,0%	
Total		N	19	16	35	
		%	54,3%	45,7%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap prosedur dan peraturan kerja (65,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap prosedur dan peraturan kerja (35,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,26 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap prosedur dan peraturan kerja dengan perilaku ekstra peran.

#### 6. 5. 8 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Rekan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 30**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Rekan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Rekan Kerja		Total	Nilai P
			Puas terhadap Rekan Kerja	Tidak Puas terhadap Rekan Kerja		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	16	4	20	0,001
		%	80,0%	20,0%	100,0%	
	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	3	12	15	
		%	20,0%	80,0%	100,0%	
Total		N	19	16	35	
		%	54,3%	45,7%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap rekan kerja (80,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap rekan kerja (20,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap rekan kerja dengan perilaku ekstra peran.

### 6.5.9 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Pekerjaan itu Sendiri dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6.31**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Pekerjaan itu Sendiri dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Pekerjaan itu Sendiri		Total	Nilai P
			Puas terhadap Pekerjaan itu Sendiri	Tidak Puas terhadap Pekerjaan itu Sendiri		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	19	1	20	0
		%	95,0%	5,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	4	11	15	
		%	26,7%	73,3%	100,0%	
Total		N	23	12	35	
		%	65,7%	34,3%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap pekerjaan itu sendiri (95,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap pekerjaan itu sendiri (5,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal itu berarti terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri dengan perilaku ekstra peran.

### 6.5.10 Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Komunikasi dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6.32**  
**Hubungan Kepuasan terhadap Dimensi Komunikasi dengan Perilaku Ekstra Peran**

			Kepuasan terhadap Komunikasi		Total	Nilai P
			Puas terhadap Komunikasi	Tidak Puas terhadap Komunikasi		
Perilaku Ekstra Peran	Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	18	2	20	0
		%	90,0%	10,0%	100,0%	
Perilaku Ekstra Peran	Tidak Memiliki Perilaku Ekstra Peran	n	2	13	15	
		%	13,3%	86,7%	100,0%	
Total		N	20	15	35	
		%	57,1%	42,9%	100,0%	

Pada responden yang memiliki perilaku ekstra peran diketahui bahwa responden yang merasa puas terhadap komunikasi (90,0%) lebih banyak daripada responden yang tidak merasa puas terhadap komunikasi (10,0%). Setelah dilakukan Uji *Chi-Square* didapatkan bahwa nilai P adalah 0 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap komunikasi dengan perilaku ekstra peran.

#### 6. 5. 11 Keeratan Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran

Kepuasan kerja memiliki tingkat keeratan yang tinggi dan hubungan yang positif terhadap perilaku ekstra peran, hubungan antara kepuasan kerja dengan perilaku ekstra peran dapat dilihat pada tabel di berikut ini:

**Tabel 6. 33**  
**Uji Korelasi Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

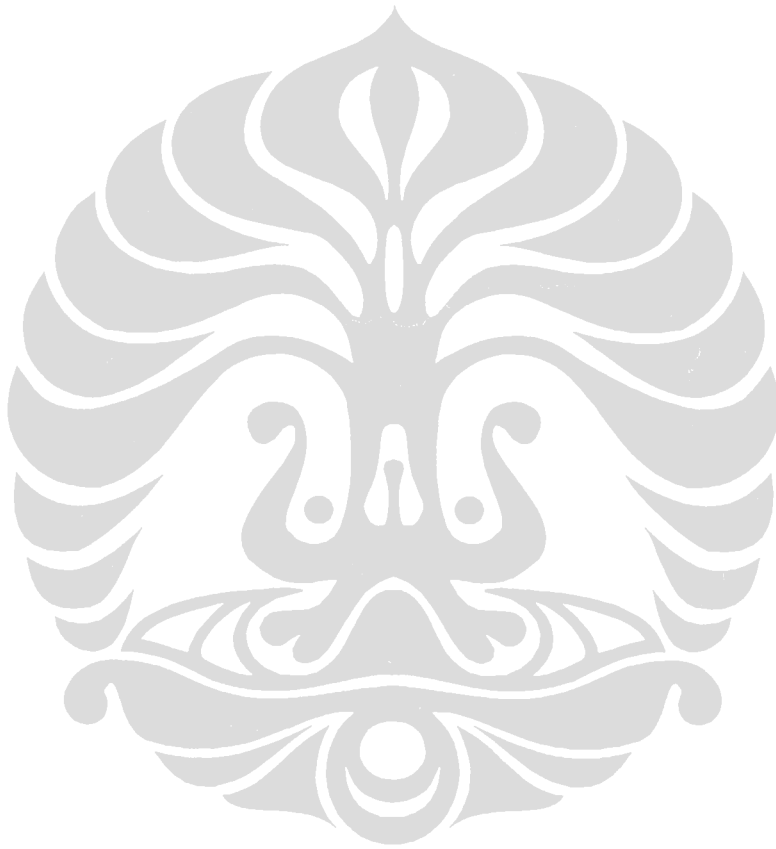
	Nilai P	Nilai R
Kepuasan Kerja	0,000	0,672

#### 6. 5. 12 Keeratan Hubungan antara Dimensi-Dimensi dari Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran

**Tabel 6. 34**  
**Uji Korelasi Hubungan antara Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

Dimensi Kepuasan Kerja	Nilai P	Nilai R
Gaji	0,000	0,586
Promosi	0,003	0,480
Supervisi	0,009	0,432
Tunjangan tambahan	0,001	0,522
Penghargaan	0,004	0,476
Prosedur dan peraturan kerja	0,011	0,426
Rekan kerja	0,009	0,435
Pekerjaan itu sendiri	0,000	0,573
Komunikasi	0,006	0,457

Berdasarkan Uji Korelasi tersebut kita dapat melihat dimensi-dimensi dari kepuasan kerja yang memiliki keeratan hubungan paling besar hingga paling kecil, yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, tunjangan tambahan, promosi, penghargaan, komunikasi, rekan kerja, supervisi, serta prosedur dan peraturan kerja. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dimensi dari kepuasan kerja yang memiliki keeratan paling tinggi dengan perilaku ekstra peran adalah gaji dan pekerjaan itu sendiri.





## BAB VII

### PEMBAHASAN

#### 7.1 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan beberapa hambatan yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa desain dari penelitian ini adalah *cross-sectional* dimana pengukuran variabel independen dengan variabel dependen dilaksanakan secara bersamaan saat penelitian berlangsung. Rancangan ini mempunyai kelemahan yaitu tidak dapat meramalkan hubungan sebab akibat, jadi hubungan yang dapat dilihat hanya hubungan mengenai keterikatan saja.
2. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, artinya peneliti sudah menyediakan jawaban-jawaban yang ada sehingga responden dapat langsung memilih. Jawaban dari kuesioner ini sebagian besar merupakan persepsi dari karyawan mengenai kepuasan kerja dan perilaku ekstra peran, hal ini memungkinkan timbulnya jawaban yang bersifat subyektif dan akan berbeda-beda pada setiap orangnya.
3. Kuesioner ini diadaptasi dari kuesioner milik Spector untuk kepuasan kerja dan Organ untuk perilaku ekstra peran yang telah dilakukan alih bahasa, namun terdapat kata-kata yang masih sukar untuk dipahami. Jumlah pertanyaan yang berjumlah 83 pertanyaan dirasa oleh responden cukup banyak sehingga kemungkinan akan menimbulkan kejenuhan dalam menjawab pertanyaan tersebut.
4. Dalam pengisian kuesioner, responden mungkin khawatir dalam mengemukakan pendapat. Padahal kualitas data sangat bergantung pada kebenaran dalam menjawab. Untuk mengatasi hal ini, dalam pengisian kuesioner ini responden tidak perlu menuliskan nama.
5. Pada awalnya penulis menargetkan bahwa kuesioner ini diisi dengan spontan dan dapat dikerjakan dalam waktu maksimal 20 menit. Tetapi

mengingat responden adalah karyawan yang bekerja, jadi jika responden tidak memiliki kesempatan mengisi kuesioner saat itu juga, penulis meninggalkan kuesioner tersebut dan akan dikembalikan pada saat jam pulang kantor.

## **7.2 Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Karakteristik Demografis**

### **7.2.1 Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Usia**

Sebagian besar responden berasal dari kelompok umur relatif matang, yaitu 40 – 48 tahun. Banyak yang percaya jika produktivitas seorang karyawan akan menurun seiring dengan bertambahnya usia. Hal ini disebabkan karena keterampilan-keterampilan fisik seperti kecepatan, kelenturan, kekuatan, dan koordinasi akan menurun dengan bertambahnya usia. Tetapi produktifitas seorang karyawan tidak hanya dinilai dari penampilan fisik saja, pertambahan usia juga menandai adanya kematangan secara emosional dan pemikiran yang juga akan mempengaruhi tingkat kebijaksanaan seseorang dalam mengambil keputusan.

Menurut Spector (1997), hubungan antara usia dengan kepuasan kerja menunjukkan hubungna yang positif. Artinya semakin tua semakin menunjukkan kepuasan, setidaknya sampai menjelang pensiun pada pekerjaan-pekerjaan yang disukainya.

### **7.2.2 Distribusi Frekuensi Respoden berdasarkan Jenis Kelamin**

Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker "Dharmais" sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Hal ini sesuai dengan tuntutan profesi yang membuat fungsi *Front Liner* seperti kasir, *admission*, sentral telepon, informasi, serta petugas jaminan dan askes harus beroperasi selama 24 jam. Sehingga karyawan laki-laki harus bekerja berdasarkan *shift*, sedangkan karyawan wanita hanya dapat bekerja pada jam kerja normal, yaitu jam 08.00 – 16.00 WIB, mengingat keterbatasannya sebagai ibu rumah tangga pula. Menurut Muchlas (1994), telah terbukti dalam banyak penelitian bahwa sedikit sekali perbedaan antara karyawan laki-laki dan

perempuan dalam hal kepuasan kerja. Siagian (1988) juga menyatakan bahwa tidak dapat perbedaan yang nyata antara kemampuan pria dan wanita dalam melakukan kegiatan-kegiatan tertentu sepanjang menjadi anggota organisasi yang konstruktif dan distributif.

### **7. 2. 3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status Pernikahan**

Mayoritas responden sudah menikah, hanya sebagian kecil saja yang belum menikah ataupun berstatus duda/janda. Karyawan yang berstatus pernikahan ternyata lebih sedikit angka absen kerjanya, lebih jarang pindah kerja, dan lebih mengekspresikan kepuasan kerjanya (Spector, 1997). Hal ini dapat dijelaskan karena pernikahan itu menuntut tanggung jawab keluarga yang lebih besar, sehingga peningkatan posisi dalam pekerjaan menjadi sangat penting.

### **7. 2. 4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Tingginya pendidikan yang diemban seseorang menunjukkan kemampuan intelektual yang dimilikinya. Menurut Muchlas (1994), secara umum dapat dikatakan bahwa makin tinggi jabatan seseorang dalam perusahaan, makin dibutuhkan kemampuan intelegen dan verbal untuk menyukseskan pekerjaannya. Pada dasarnya pegawai yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi lebih mempunyai kemampuan mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk dalam mengambil keputusan dan menentukan prioritas.

Dalam kenyataannya, banyak pekerjaan yang tidak memerlukan perilaku khusus atau pekerjaan yang rutin dilakukan sehingga tidak memerlukan persyaratan pendidikan tertentu. Hal ini juga terlihat pada distribusi frekuensi dari responden berdasarkan pendidikan terakhir. Sebagian besar karyawan adalah lulusan SMA/ sederajat yang menunjukkan bahwa sebenarnya tidak ada kualifikasi khusus mengenai pendidikan pada Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker "Dharmais".

### **7. 2. 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status Kepegawaian**

Pada Karyawan *Front Liner Lobby* RS Kanker "Dharmais" terlihat bahwa sebagian besar karyawan sudah memiliki status sebagai PNS. Dengan berstatus sebagai pegawai tetap, seorang karyawan sudah memiliki keterikatan kepada pekerjaannya dan perusahaan tempat dia bekerja sehingga rasa tanggung jawab yang dimilikinya seharusnya lebih besar (Robbins, 2003). Kondisi tersebut tentu akan meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, juga akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

### **7. 2. 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Lama Bekerja**

Sebagian besar responden sudah bekerja cukup lama. Semakin lama seseorang bekerja, seharusnya semakin banyak pengalaman yang dimilikinya sehingga tentunya akan mempengaruhi profesionalisme dalam bekerja. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Semakin lama karyawan bekerja dalam sebuah perusahaan, semakin tinggi persepsi karyawan bahwa mereka memiliki investasi di dalamnya. Tetapi Robbins (2003) menyatakan bahwa tidak ada alasan untuk meyakini bahwa orang-orang yang lebih lama berada pada suatu pekerjaan akan lebih produktif dibandingkan dengan mereka yang senioritasnya lebih rendah. Walaupun pengalaman menurut Ilyas (1999) mempunyai efek secara tidak langsung dengan perilaku dan kinerja.

### **7. 3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan Kerja dan Perilaku Ekstra Peran**

Dari hasil penelitian terlihat ini bahwa karyawan yang merasakan kepuasan kerja lebih banyak daripada karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja. Begitu pula dengan jumlah karyawan yang merasakan kepuasan terhadap dimensi-dimensi kepuasan kerja seperti gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja,

rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, serta komunikasi masih lebih banyak daripada karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja tersebut. Tetapi tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah karyawan yang puas dan tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang tidak merasakan kepuasan kerja maupun kepuasan terhadap dimensi-dimensi dari kepuasan kerja.

Hal yang berbeda terjadi pada distribusi frekuensi dari perilaku ekstra peran. Jumlah karyawan yang memiliki perilaku ekstra peran masih lebih banyak daripada yang tidak memiliki perilaku ekstra peran, perbedaannya cukup signifikan. Hal tersebut juga terjadi pada distribusi frekuensi pada dimensi-dimensi dari perilaku ekstra peran, yaitu perilaku *altruism* (suka menolong), perilaku *conscientiousness* (bertindak efisien), perilaku *sportsmanship* (sportivitas), perilaku *courtesy* (sopan santun), serta perilaku *civic virtue* (mendahulukan kepentingan orang banyak). Terlihat bahwa masih lebih banyak yang karyawan yang memiliki perilaku yang sesuai dengan dimensi-dimensi perilaku ekstra peran.

#### **7.4 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda perusahaan pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Di sisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja, dan memiliki moril yang rendah.

Sudah menjadi tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Biasanya karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan dia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya

rendah, cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan, sehingga dia bekerja dengan terpaksa dan asal-asalan. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja di perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan, produktivitas pun akan meningkat.

Kepuasan kerja berkaitan dengan tujuan manusia untuk merealisasikan dan mengaktualisasikan potensi dirinya dalam pekerjaan. Namun motivasi ini kadang terbelenggu oleh berbagai ragam kerutinan, hambatan lingkungan kerja yang kurang seimbang, atau situasi dan perangkat kerja yang secara ergonomis tidak mendukung peningkatan produktivitas kerja.

Perilaku ekstra peran sendiri merupakan perilaku positif di luar kewajiban utama karyawan yang juga akan sangat membantu perusahaan. Perilaku ekstra peran meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi dengan memberikan kontribusi terhadap transformasi sumber daya, inovasi, dan daya adaptasi. Kepuasan kerja seharusnya merupakan penentu utama dari perilaku ekstra peran. Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan bekerja melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka.

McNeely dan Meglino (dalam Spector, 1997) dalam penelitiannya mendapatkan kesimpulan bahwa perilaku ekstra peran berhubungan secara signifikan dengan kepuasan kerja. Bateman dan Organ (1983) dalam penelitiannya mendeteksi adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan perilaku ekstra peran. Dalam penelitian berikutnya, Organ dan Kanovsky (1991) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan variabel yang paling kuat berhubungan dengan perilaku ekstra peran. Dalam penelitian ini, telah terbukti bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan dengan perilaku ekstra peran. Dari Uji *Chi-Square* terlihat ada hubungan yang bermakna antara kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dengan perilaku ekstra peran yang dimiliki karyawan. Hasil Uji Korelasi

pun membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara kepuasan kerja dengan perilaku ekstra peran.

Saat dianalisa dengan Uji *Chi-Square*, terlihat bahwa di antara semua dimensi kepuasan kerja yang memiliki hubungan bermakna dengan perilaku ekstra peran adalah gaji, penghargaan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi. Sedangkan promosi, supervisi, tunjangan tambahan, serta prosedur dan peraturan kerja tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku ekstra peran.

Hasil Uji Korelasi dilakukan untuk melihat keeratan dari dimensi kepuasan kerja dengan perilaku ekstra peran, terlihat bahwa semua dimensi kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, serta komunikasi memiliki keeratan dengan perilaku ekstra peran. Menurut Uji Korelasi tersebut, terlihat bahwa dimensi kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap perilaku ekstra peran adalah gaji dan pekerjaan itu sendiri.

## **7.5 Hubungan dari Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

### **7.5.1 Hubungan Kepuasan terhadap Gaji dengan Perilaku Ekstra Peran**

Sebenarnya, korelasi antara gaji dengan kepuasan kerja amat lah kecil (Spector, 1985). Bisa diperkirakan bahwa gaji berpengaruh sangat kuat kepada kepuasan terhadap gaji, tetapi bukan terhadap kepuasan kerja secara keseluruhan. Menurut Molbey (dalam Kottler, 1987), hubungan antara kepuasan terhadap gaji dengan perilaku ekstra peran menunjukkan hubungan yang positif secara konsisten. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini, bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan terhadap gaji dengan perilaku ekstra peran.

Karyawan pun menganggap gaji adalah salah satu faktor yang penting yang mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut berperilaku. Mereka menganggap bahwa gaji adalah hak yang harus mereka terima setelah selesai melakukan kewajibannya dengan baik dan merupakan salah

satu bentuk penghargaan terhadap mereka. Untuk itu, gaji yang diberikan harus sesuai dengan beban kerja yang diterima. Hal ini serupa dengan pendapat Handoko (2000) bahwa gaji dianggap penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya gaji mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara para karyawan itu sendiri, keluarga, dan masyarakat.

### **7.5.2 Hubungan Kepuasan terhadap Promosi dengan Perilaku Ekstra Peran**

Promosi merupakan upaya pihak perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja dari karyawannya. Kesempatan untuk mendapatkan promosi merupakan salah satu bentuk penghargaan yang bisa diberikan atasan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, karena karyawan merasa dihargai. Pinfield (dalam Kottler, 1987) menyatakan bahwa pengembangan karier mempunyai relevansi langsung bagi efektivitas organisasi dan bagi kepuasan anggota organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Organ (1997), promosi memiliki korelasi yang sangat lemah dengan perilaku ekstra peran. Hal itu sejalan penelitian ini, yang menunjukkan bahwa antara promosi dengan perilaku ekstra peran tidak memiliki hubungan yang bermakna.

### **7.5.3 Hubungan Kepuasan terhadap Supervisi dengan Perilaku Ekstra Peran**

Karyawan sebagai pihak yang harus disupervisi di lingkungan rumah sakit, sering mengalami ketidakpuasan kerja dikarenakan keberadaan supervisor, serta pemberian bimbingan dan pengawasannya. Penyebab kurang puasnya karyawan ini terutama disebabkan oleh adanya ketidaksamaan persepsi antara karyawan dengan supervisornya. Penyebab ketidakpuasan ini antara lain karena kurangnya pemberian umpan balik (*feedback*), kemampuan kurang dimanfaatkan, kurangnya supervisi, rendahnya kesempatan untuk berpartisipasi, serta kurangnya pujian untuk pekerjaan yang dilakukan dengan baik.

Sebenarnya menurut Organ (1997), supervisi memiliki hubungan saling mempengaruhi yang sangat kuat dengan perilaku ekstra peran. Tetapi, dalam penelitian ini tidak terbukti. Dalam penelitian ini terlihat



bahwa supervisi tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku ekstra peran.

#### **7.5.4 Hubungan Kepuasan terhadap Tunjangan Tambahan dengan Perilaku Ekstra Peran**

Tunjangan tambahan adalah imbalan di luar gaji pokok yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan (Spector, 1997). Pada prinsipnya, tunjangan tambahan seharusnya memiliki hubungan yang sama seperti gaji yang mempengaruhi perilaku ekstra peran seperti penelitian yang dilakukan oleh Molbey (dalam Kottler, 1987), yaitu hubungan yang positif dan konstan. Tetapi, dalam penelitian ini hal tersebut tidak terbukti. Ternyata tunjangan tambahan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku ekstra peran.

#### **7.5.5 Hubungan Kepuasan terhadap Penghargaan dengan Perilaku Ekstra Peran**

Kepuasan kerja karyawan akan timbul jika karyawan tersebut dinilai berdasarkan apa yang telah mereka lakukan untuk rumah sakit. Penghargaan sendiri adalah suatu balas jasa yang diberikan perusahaan, baik berupa materi maupun non materi, kepada karyawannya atas prestasi kerja yang telah ditunjukkan (Spector, 1997). Hal ini sangat diperlukan untuk memacu semangat dari karyawan tersebut. Tentu saja jenis penghargaan ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi rumah sakit dan prestasi atau keterampilan dari karyawan yang bersangkutan.

Menurut penelitian yang dilakukan Organ (1997), penghargaan kepada karyawan memiliki hubungan yang positif dengan perilaku ekstra peran. Dalam penelitian ini sendiri, penghargaan memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku ekstra peran. Hal ini dikarenakan meskipun perilaku ekstra peran merupakan perilaku yang muncul pada pribadi karyawan tanpa mengharapkan balas jasa maupun imbalan, tetapi perasaan dihargai atas prestasi yang sudah dicapainya akan memotivasi karyawan untuk berperilaku sebagai "warga negara yang baik".

#### **7.5.6 Hubungan Kepuasan terhadap Prosedur dan Peraturan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

Menurut Spector (1997), prosedur dan peraturan kerja merupakan serangkaian tata laksana yang dibuat oleh suatu organisasi sebagai landasan dalam pelaksanaan kegiatan operasional di dalam organisasi tersebut. Dari semua dimensi kepuasan kerja, prosedur dan peraturan kerja memiliki keeratan hubungan yang paling rendah (Organ, 1997), yang artinya kekuatan untuk prosedur dan peraturan kerja untuk mempengaruhi perilaku ekstra peran sangat lemah. Sejalan dengan pernyataan Organ tersebut, dalam penelitian ini terbukti bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara prosedur dan peraturan kerja dengan perilaku ekstra peran. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat salah seorang karyawan bahwa mereka menyadari jika peraturan itu dibuat untuk kebaikan sebuah organisasi, sehingga hal yang terbaik dilakukan adalah mematuhi dan bukan melanggarnya. Sehingga tidak akan mempengaruhi bagaimana mereka berperilaku.

#### **7.5.7 Hubungan Kepuasan terhadap Rekan Kerja dengan Perilaku Ekstra Peran**

Hubungan antar rekan kerja memiliki berbagai dimensi dan mencerminkan kepentingan-kepentingan dalam pekerjaan dan perbedaan-perbedaan individual (Kottler, 1987). Rekan kerja yang tidak mendukung karyawan untuk bekerja secara maksimal akan membuat karyawan tersebut memiliki perilaku kontraproduktif yang bertentangan dengan perilaku ekstra peran (Porter&Steers; dalam Mowday, dkk, 1982). Sebaliknya dengan adanya hubungan antar sesama rekan kerja yang baik, dimungkinkannya tercipta lingkungan kerja yang sehat dan persaingan yang sehat antar sesama karyawan. Oleh karena itu, apabila memiliki rekan kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa rekan kerja dan perilaku ekstra peran memiliki hubungan yang bermakna. Salah seorang karyawan berpendapat bahwa rekan kerja yang menyenangkan akan mendukung

mereka untuk berperilaku positif dan lebih daripada tuntutan pekerjaan mereka.

#### **7.5.8 Hubungan Kepuasan terhadap Pekerjaan itu Sendiri dengan Perilaku Ekstra Peran**

Seperti yang kita ketahui, perilaku yang muncul pada diri para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas dipengaruhi oleh banyak faktor. Salah satu faktor yang juga mempengaruhi perilaku baik karyawan adalah pekerjaan itu sendiri. Menurut Spector (1997), pekerjaan yang baik adalah pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk berkreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

Karyawan yang menyukai pekerjaan mereka akan senang hati melakukan sesuatu lebih dari yang diminta oleh atasan mereka. Truckenbrodt (2000) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri memiliki hubungan yang erat dan bermakna karena menurut Spector (1997), faktor intrinsik sangat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang yang tentunya akan memotivasi seseorang berperilaku ekstra peran.

#### **7.5.9 Hubungan Kepuasan terhadap Komunikasi dengan Perilaku Ekstra Peran**

Menurut Siagian (1986), salah satu segi dari kehidupan organisasi yang tidak pernah luput dari pembahasan para ahli tentang perilaku organisasi adalah komunikasi. Kenyataan ini didasarkan pada pendapat bahwa komunikasi yang efektif merupakan prasyarat dasar bagi tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Kottler (1987) berpendapat bahwa untuk memiliki tujuan yang terfokus dengan baik dan jelas, pegawai perlu mengetahui tingkat kepentingan dari pekerjaannya dan tingkat kesesuaian pekerjaannya dengan pekerjaan lain. Karyawan akan merasa puas dan betah bekerja di suatu perusahaan dan menunjukkan

perilaku ekstra peran apabila perusahaan tempatnya bekerja memiliki visi dan misi yang jelas yang akan menjadi pedomannya berperilaku (Truckenbrodt, 2000).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa antara dimensi komunikasi dengan perilaku ekstra peran ternyata memiliki hubungan yang bermakna. Menurut salah seorang karyawan, komunikasi yang terjadi di RS Kanker “Dharmais” terjadi cukup baik pada tingkat bagian/bidang/instalasi, sedangkan pada tingkat rumah sakit masih dirasa kurang.

